Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 9570403
Centre d'intérêt: 550

Lepage, Louise.

Ma classe et moi : la gestion des conflits au secondaire : matériel de formation / [conception et rédaction, Louise Lepage, Michel Melanson ; Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, c1994.
68, [23] p. : ill. ; 28 cm + cassette vidéo (27 min 30 sec).

Code: 9495-0349; 19-8002. Bibliogr. à la fin du v.

ISBN 2-550-29728-8

Vedette(s)-secondaire(s): Melanson, Michel * Québec (Province). Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires

---

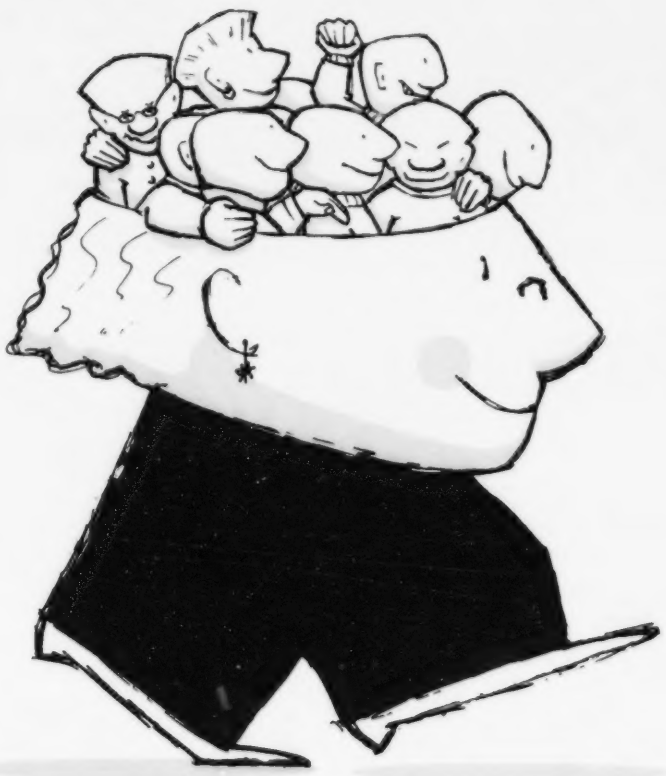
Descripteur(s): Conflit * Gestion * Perfectionnement des enseignants * Encadrement des élèves * Relations maître-élèves * Relations interpersonnelles * Activité d'apprentissage * Compétence de l'enseignant * Analyse de besoins * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Deuxième volet d'une série dont le premier portait sur les relations avec les jeunes au secondaire (cf. EDUQ: 9370581). On propose, dans ce second document, des activités pour aider les enseignants à développer leurs habiletés à gérer les conflits qui peuvent survenir avec les élèves. La démarche proposée comprend cinq étapes: 1- mes relations avec les jeunes; 2- qu'est-ce qu'un conflit?; 3- comment je me sens en situation de conflit; 4- comment je réagis en situation de conflit; 5- comment je peux résoudre ou prévenir un conflit autrement. Chaque activité se présente selon le canevas suivant: durée, objectifs, matériel requis, déroulement, fiches de travail.

MA CLASSE et MOI

LA GESTION DES CONFLITS

au secondaire



Québec

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation

Cinéfiche

MA CLASSE et MOI

LA GESTION DES CONFLITS

au secondaire

Québec

« *C'est pas parce qu'on aime ses élèves qu'on n'a pas de conflits avec eux autres* », dit un enseignant dans la vidéo **La gestion des conflits au secondaire.** Comme les jeunes, les enseignantes et les enseignants trouvent important de vivre de bonnes relations à l'école. Mais il arrive que la machine grince ou se coince, qu'il y a des accidents de parcours, des « collisions » parmi la multitude d'interactions et de communications : c'est le conflit qui s'installe, la rupture dans la communication entre l'enseignant ou l'enseignante et une ou un élève ou un groupe d'élèves, c'est la matière qui ne passe plus, le climat qui se détériore et parfois même la violence qui peut apparaître.

« Des conflits y en aura toujours et j'essaie d'y faire face du mieux que je peux. » Les conflits font partie de la vie; l'important c'est de chercher ensemble des solutions, d'apprendre de ces conflits pour que ces moments difficiles deviennent des expériences enrichissantes. Pour un enseignant ou une enseignante, devenir habile à gérer les conflits, à faire des « constats à l'amiable », c'est créer de meilleures conditions de vie, un climat de classe plus propice à la relation d'enseignement et à des relations interpersonnelles positives et stimulantes.

La vidéo illustre certaines situations de conflit et propose des éléments de résolution. Elle accompagne un matériel d'animation intitulé **La gestion des conflits au secondaire,** deuxième volet de la série **Ma classe et moi.**

Ce matériel a pour but d'améliorer les habiletés du personnel enseignant à gérer les conflits qui peuvent survenir dans leurs relations avec les élèves. La démarche proposée a cinq objectifs :

1. Renforcer ses habiletés à établir de bonnes relations interpersonnelles avec les jeunes.
2. Définir ce qu'est un conflit.
3. Reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.
4. Prendre conscience de ses différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.
5. Connaître d'autres moyens de prévenir et de résoudre des conflits.

La vidéo d'accompagnement est faite d'un ensemble de séquences de deux types bien distincts. Il y a d'abord les séquences qui ont pour objectif précis de déclencher une activité, soit en suscitant une discussion, soit en proposant un contenu ou en servant de matériel d'expérimentation : ce sont les séquences de déclenchement. D'autres séquences sont conçues comme des épisodes d'une histoire, « L'histoire d'un conflit », un petit téléroman qui accompagne la démarche en illustrant une situation de résolution de conflit : ce sont les séquences éducatives.

Deux exemplaires du matériel d'animation (document) et une copie de la vidéo d'accompagnement ont été diffusés dans chaque commission scolaire. Tous les établissements d'enseignement secondaire ont également reçu un exemplaire du matériel d'animation. Ces établissements sont autorisés à procéder, selon leurs besoins, à une reproduction totale ou partielle de ce document.

Vous pouvez obtenir des renseignements concernant les modalités d'achat ou de prêt de la vidéo ou vous procurer la vidéo en faisant parvenir votre demande, de préférence par télécopieur, à :

Vidéothèque
Services gouvernementaux
Édifice Marie-Guyart
1056, rue Conroy, R.C.
Québec (Québec) G1R 5E6
Téléphone : (418) 643-5168
Télécopieur : (418) 646-8132

Important : votre demande doit comprendre votre nom, celui de votre organisme, l'adresse et le numéro de téléphone. Ne pas oublier de spécifier le numéro de la vidéo (2185).

Vidéo VHS
DURÉE : 27 min 30 sec

IDÉE ORIGINALE
Louise Lepage
Michel Melanson

SCÉNARIO
Roger Lapalme

SCRIPTE
Amélie Chiasson

MISE EN SCÈNE ET RÉALISATION
Stella Goulet - Films Plein cadre

PRODUCTEUR EXÉCUTIF
Benoît Thibault

PRODUCTEURS DÉLÉGUÉS
Michel Melanson
Liette Picard

SECRÉTAIRE DE PRODUCTION
Louise Dupuis

DIRECTEUR DE LA PHOTO
Pierre Racine
assisté de Mado Mercier

CHEF ÉCLAIRAGISTE
James Zubilliwich

DIRECTION ARTISTIQUE
Louis-Frédéric Racine

SON
Stéphane Barsalou

TECHNICIENNE DE PLATEAU
Madeleine Mercier

MAQUILLEUSE
Brigitte Bilodeau

MUSIQUE ORIGINALE
Jérôme Fortin

MONTAGE
Stella Goulet

MONTAGE ÉLECTRONIQUE EFFETS SPÉCIAUX ET MIXAGE
René Caron - Transimage inc.

COMÉDIENNES ET COMÉDIENS ADULTES
Richard Aubé
Sylvain Brosseau
Bernard Crustin
Marie-France Desrochers
Odette Lampron
Suzanne Lavoie
Gilles Saint-Laurent
James Zubilliwich

COMÉDIENNES ET COMÉDIENS JEUNES
Marie-Claude Arcand
Jean-Claude Berthelot
David Couture
Renée-Audrey Demers
Étienne Drapeau
Geneviève Houle
Jérôme Malouin
Frédéric Mérette
Jean-Frédéric Morin
Patrick Quintal

LES ÉLÈVES
Hélène Arsenault
Dominique Bouchard
Camille Desrochers Boutin
Stéphane Dion
Catherine Dubois
Marielle Lavoie
Emmanuelle Lirette
Anaïs McKay
Odile Méthot
Léa Myrand
Mariza Pelchat
Josée Perron
Fleur Racine
Charles Raymond
Justin Raymond
Nicolas Raymond
Julie Sanscartier
Danny Savard
Éloé Théry

PRODUCTION
Ministère de l'Éducation
- Direction des communications
- Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires

LES COMPLÉMENTAIRES

© 1994
9394-0862 55-1730

95 78403

MA CLASSE MOI

LA GESTION DES CONFLITS

au secondaire

MATÉRIEL DE FORMATION

Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires (DASSC)

Conception et rédaction
Louise Lepage
Michel Melanson

Supervision
Liette Picard

Mise en pages
Lyne Trudelle
Lise Matte

Les établissements d'enseignement sont autorisés à procéder, selon leurs besoins, à une reproduction totale ou partielle du présent document. S'il est reproduit pour être vendu, le prix de vente ne devra pas excéder le coût de la reprographie.

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1994-9495-0349

ISBN : 2-550-29728-8

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec, 1994

GÉNÉRIQUE DE LA VIDÉO D'ACCOMPAGNEMENT

IDÉE ORIGINALE
Louise Lepage
Michel Melanson

SCÉNARIO
Roger Lapalme

SCRIPTE
Amélie Chiasson

MISE EN SCÈNE ET RÉALISATION
Stella Goulet - Films Plein cadre

PRODUCTEUR EXÉCUTIF
Benoît Thibault

PRODUCTEURS DÉLÉGUÉS
Michel Melanson
Liette Picard

SECRÉTAIRE DE PRODUCTION
Louise Dupuis

DIRECTEUR DE LA PHOTO
Pierre Racine
assisté de **Mado Mercier**

CHEF ÉCLAIRAGISTE
James Zubilliwich

DIRECTION ARTISTIQUE
Louis-Frédéric Racine

SON
Stéphane Barsalou

TECHNICIENNE DE PLATEAU
Madeleine Mercier

MAQUILLEUSE
Brigitte Bilodeau

MUSIQUE ORIGINALE
Jérôme Fortin

MONTAGE
Stella Goulet

MONTAGE ÉLECTRONIQUE
EFFETS SPÉCIAUX ET MIXAGE
René Caron - Transimage inc.

PRODUCTION
Ministère de l'Éducation
- **Direction des communications**
- **Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires**

COMÉDIENNES ET COMÉDIENS ADULTES
Richard Aubé, Sylvain Brosseau, Bernard Crustin, Marie-France Desrochers, Odette Lampron, Suzanne Lavoie, Gilles Saint-Laurent, James Zubilliwich

COMÉDIENNES ET COMÉDIENS JEUNES
Marie-Claude Arcand, Jean-Claude Berthelot, David Couture, Renée-Audrey Demers, Étienne Drapeau, Geneviève Houle, Jérôme Malouin, Frédéric Mérette, Jean-Frédéric Morin, Patrick Quintal

LES ÉLÈVES
Hélène Arsenault, Dominique Bouchard, Camille Desrochers Boutin, Stéphane Dion, Catherine Dubois, Marielle Lavoie, Emmanuelle Lirette, Anaïs McKay, Odile Méthot, Léa Myrand, Mariza Pelchat, Josée Perron, Fleur Racine, Charles Raymond, Justin Raymond, Nicolas Raymond, Julie Sanscartier, Danny Savard, Éloé Théry

AVANT-PROPOS

Le présent matériel s'inscrit en continuité du premier volet de *Ma classe et moi* intitulé *Les relations avec les jeunes au secondaire*, qui avait pour but d'aider à améliorer la qualité des relations entre le personnel enseignant et les élèves de l'école. Le second volet porte sur *La gestion des conflits au secondaire* et propose des activités pour aider les enseignants et les enseignantes à améliorer leurs habiletés à gérer les conflits qui peuvent survenir avec les élèves. Ces habiletés à gérer des conflits, tout en ayant un effet positif sur le climat de l'école, contribuent à créer de meilleures conditions d'encadrement des élèves et à prévenir la violence à l'école.

Ce matériel s'inscrit dans une perspective de formation continue du personnel enseignant. Il est destiné à la direction d'école qui voit à établir avec l'équipe-école comment le matériel peut répondre aux besoins. La direction d'école prend soin d'associer particulièrement les enseignants et les enseignantes à la réflexion et aussi à l'animation.

Le matériel de formation prend appui sur deux principes de changement.

- D'abord, le développement d'habiletés prend tout son sens et sa force quand on met à profit son expérience et ses ressources : c'est partir de l'expérience et construire sur l'acquis. Le matériel propose des activités qui permettent aux participants et aux participantes de se fier à leur expérience et de s'en servir pour aller plus loin.

- Et puis le changement ne s'opère pas d'un coup de baguette. Il faut du temps. Il ne suffit pas non plus d'accumuler des perfectionnements par ailleurs intéressants sans s'accorder le temps de les intégrer. Le changement fait partie d'une démarche d'analyse, d'une suite de petits pas centrés sur les besoins et inscrits dans un parcours défini et adapté aux conditions du milieu. Le matériel propose donc un outil d'analyse pour aider une équipe-école à clarifier ses besoins et à établir les conditions en place favorisant une intervention adaptée.

Tenant compte de la situation et du temps, l'outil d'analyse suggère plusieurs scénarios d'utilisation du présent matériel et d'autres options qui font référence à un matériel déjà disponible dans les commissions scolaires.

Partir de l'expérience des personnes et répondre aux besoins du milieu, voilà les deux principes de base qui ont guidé la conception de ce matériel. Souhaitons qu'il permette des démarches fructueuses !

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION 1

BUT ET OBJECTIFS 1

TABLEAU GLOBAL 2

MISE EN ROUTE 5

Activité 1 – Je me présente 7
Activité 2 – Objectifs et attentes . . . 9

PREMIÈRE ÉTAPE
MES RELATIONS AVEC LES JEUNES . . . 13

Activité 3 – Et moi, aujourd'hui . . . 15
Activité 4 – Ma vie et mes besoins . 18
Activité 5 – Une bonne relation 20

DEUXIÈME ÉTAPE
QU'EST CE QU'UN CONFLIT ? 23

Activité 6 – Les conflits et la vie . . . 25
Activité 7 – Problème ou conflit ? . . 29

TROISIÈME ÉTAPE
COMMENT JE ME SENS EN SITUATION DE CONFLIT 35

Activité 8 – Émotions et sentiments 37
Activité 9 – Avantages et inconvénients du conflit 41

QUATRIÈME ÉTAPE
COMMENT JE RÉAGIS EN SITUATION DE CONFLIT 45

Activité 10 – Mes réactions personnelles 47
Activité 11 – Plusieurs stratégies . . . 53

CINQUIÈME ÉTAPE
COMMENT JE PEUX RÉSOUDRE OU PRÉVENIR UN CONFLIT AUTREMENT . 55

Activité 12 – La résolution du hibou . 57
Activité 13 – Conflit ? Résolu ! 60
Activité 14 – Bien dire... pour prévenir 62

CONCLUSION
LA VIE CONTINUE... 65

Activité 15 – L'image du conflit 67

ANNEXE 1
DÉFINITIONS

ANNEXE 2
AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DE VIVRE DES CONFLITS

ANNEXE 3
SCÉNARIOS POSSIBLES

ANNEXE 4
ANALYSE DES BESOINS DE PERFECTIONNEMENT - Suggestions à la direction d'école

BIBLIOGRAPHIE

PRÉSENTATION

Comme les jeunes, les enseignantes et les enseignants trouvent important de vivre de bonnes relations à l'école. Une école qui se préoccupe de créer un milieu de vie au service des élèves et des adultes met en place des mesures d'encadrement qui favorisent de bonnes relations au quotidien et soutient son personnel dans le développement de ses habiletés à vivre des relations de qualité. Il est reconnu qu'une bonne relation dispose favorablement à l'égard de l'enseignement, qu'elle a une grande incidence sur la qualité des apprentissages et qu'elle favorise le développement.

Mais il arrive parfois que la machine grince ou se coince, qu'il y ait des accidents de parcours, des « collisions » parmi la multitude d'interactions et de communications : c'est peut-être le conflit qui s'installe, la rupture dans la communication entre l'enseignant ou l'enseignante et un ou une élève ou un groupe d'élèves, ou entre les élèves; c'est la matière qui ne passe plus, le climat qui se détériore et parfois même la violence. Pour un enseignant ou une enseignante, devenir habile à gérer les conflits, à faire des « constats à l'amiable », c'est créer de meilleures conditions de vie, un climat de classe plus propice à la relation d'enseignement et à des relations interpersonnelles positives et stimulantes.

« Des conflits y en aura toujours et j'essaie d'y faire face du mieux que je peux » dit un enseignant dans la vidéo d'accompagnement. Car au coeur des relations, les conflits sont inévitables mais peuvent devenir productifs et enrichissants. Et dans une situation de conflit, chaque personne a sa façon personnelle de réagir, puisée à même son expérience et ses ressources. C'est l'importance relative du désir d'atteindre ses buts et de maintenir de bonnes relations qui détermine souvent le type de réaction, la stratégie utilisée pour résoudre le conflit. L'une d'elles vise une résolution par la négociation, une résolution sans perdant.

L'ensemble des activités proposées représente une animation maximum de trois jours. Mais selon l'ampleur des besoins et la disponibilité du personnel, différents scénarios sont possibles. Ces scénarios, proposés à l'annexe 3, reposent sur des objectifs précis, qui vont d'une sensibilisation à la réalité des conflits jusqu'à une formation à la gestion des conflits. Le temps que l'on peut consacrer au perfectionnement sur le thème des conflits représente certes un élément d'importance. Mais c'est surtout l'analyse des besoins et des caractéristiques du milieu qui guidera le mieux une direction d'école qui désire proposer un perfectionnement au personnel de l'équipe-école. C'est pourquoi on trouve à l'annexe 4 le document « Analyse des besoins de perfectionnement » qui propose une façon d'analyser les besoins et de choisir les moyens selon la problématique du milieu et les conditions de réussite déjà présentes dans le milieu.

BUT ET OBJECTIFS

BUT Améliorer les habiletés du personnel enseignant à gérer les conflits qui peuvent survenir dans leurs relations avec les élèves.

OBJECTIFS

1. Renforcer ses habiletés à établir de bonnes relations interpersonnelles avec les jeunes.
2. Définir ce qu'est un conflit.
3. Reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.
4. Prendre conscience de ses différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.
5. Connaître d'autres moyens de prévenir et de résoudre des conflits.

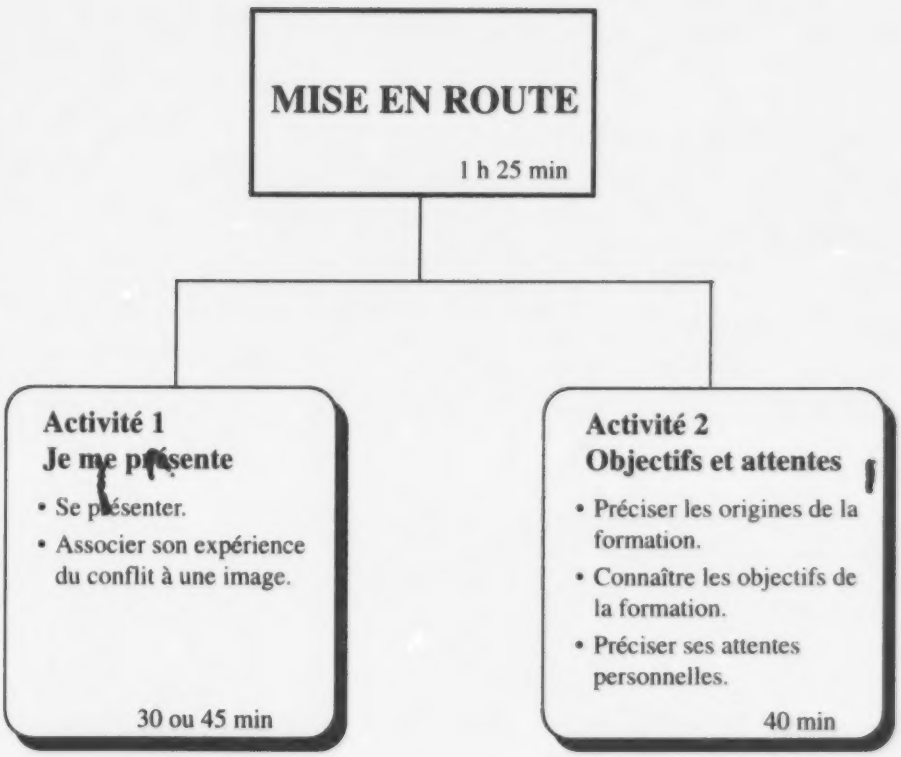
TABLEAU GLOBAL

DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS ET OBJECTIFS

MISE EN ROUTE **Présenter le contenu de la formation et les objectifs des activités.**		
Activité 1	**Je me présente** (30 ou 45 minutes)	– Se présenter. – Associer son expérience du conflit à une image.
Activité 2	**Objectifs et attentes** (40 minutes)	– Préciser les origines de la formation. – Connaître les objectifs de la formation. – Préciser ses attentes personnelles.
PREMIÈRE ÉTAPE – MES RELATIONS AVEC LES JEUNES **Renforcer ses habiletés à établir de bonnes relations interpersonnelles avec les jeunes.**		
Activité 3	**Et moi, aujourd'hui** (50 minutes)	– Reconnaître ses principaux besoins et ses valeurs actuelles. – Les partager. – Nommer des réussites personnelles qui suscitent notre fierté.
Activité 4	**Ma vie et mes besoins** (40 minutes)	– Nommer ses principaux besoins au regard de la vie à l'école. – Déceler s'il y a des besoins antagonistes. – Partager ses besoins.
Activité 5	**Une bonne relation** (40 minutes)	– Se rappeler le plaisir d'une bonne relation avec une ou un élève. – Préciser les caractéristiques d'une bonne relation et les comportements qui la traduisent.
DEUXIÈME ÉTAPE – QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ? **Définir ce qu'est un conflit.**		
Activité 6	**Les conflits et la vie** (50 minutes)	– Se situer personnellement au regard du conflit. – Comprendre la définition du conflit.
Activité 7	**Problème ou conflit ?** (50 minutes)	– Distinguer incident critique, problème et conflit.

TROISIÈME ÉTAPE – COMMENT JE ME SENS EN SITUATION DE CONFLIT **Reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.**		
Activité 8	**Émotions et sentiments** (45 minutes)	– Prendre conscience des émotions et des sentiments contradictoires. – Prendre conscience des préjugés que nos émotions suscitent. – Relever certaines caractéristiques de la colère.
Activité 9	**Avantages et inconvénients du conflit** (35 ou 60 minutes)	– Distinguer les avantages et les inconvénients du conflit.
QUATRIÈME ÉTAPE – COMMENT JE RÉAGIS EN SITUATION DE CONFLIT **Prendre conscience de ses différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.**		
Activité 10	**Mes réactions personnelles** (50 minutes)	– Découvrir différentes façons de réagir en situation de conflit. – Trouver sa ou ses stratégies en situation de conflit. – Connaître d'autres stratégies possibles.
Activité 11	**Plusieurs stratégies** (50 minutes)	– Expérimenter différentes stratégies en situation de conflit.
CINQUIÈME ÉTAPE – COMMENT JE PEUX RÉSOUDRE OU PRÉVENIR UN CONFLIT AUTREMENT **Connaître d'autres moyens de prévenir et de résoudre des conflits**		
Activité 12	**La résolution du hibou** (40 minutes)	– Connaître une méthode de résolution sans perdant.
Activité 13	**Conflit ? Résolu !** (60 minutes)	– S'exercer à utiliser cette méthode de résolution de conflit.
Activité 14	**Bien dire... pour prévenir** (75 minutes)	– S'exercer à formuler des messages clairs et non menaçants pour prévenir l'apparition de conflits.
CONCLUSION – LA VIE CONTINUE... **Conclure la formation et favoriser l'intégration de l'apprentissage.**		
Activité 15	**L'image du conflit** (45 minutes)	– Faire la synthèse des activités. – Favoriser l'intégration des apprentissages. – Évaluer la rencontre.

MISE EN ROUTE


MISE EN ROUTE
1 h 25 min
Activité 1
Je me présente
• Se présenter.
• Associer son expérience du conflit à une image.
30 ou 45 min
Activité 2
Objectifs et attentes
• Préciser les origines de la formation.
• Connaître les objectifs de la formation.
• Préciser ses attentes personnelles.
40 min

Activité 1 — Je me présente

Durée : 30 ou 45 minutes.

Objectifs : se présenter;

associer son expérience du conflit à une image.

Matériel requis : des bandes de carton

une boîte

Fiche 1.1 – **Ma feuille de route**

Déroulement

EN GROUPE (5 minutes)

La personne qui anime souhaite d'abord la bienvenue aux participantes et aux participants et se présente en précisant sa formation, son expérience et ses liens avec la présente formation. Elle souligne que plusieurs des activités proposées font appel à l'expérience personnelle. Parler de son expérience personnelle met en relief les ressemblances et les différences entre les idées, les croyances, les façons de faire. S'ouvrir à ces différences c'est apprendre, pour améliorer ses propres façons de faire.

L'objectif de la première activité est d'inviter les participantes et les participants à se présenter en associant une image à l'expérience qu'ils ont d'un conflit, pour que cette image les accompagne et s'intègre à l'élaboration du concept de conflit. La personne qui anime explique qu'habituellement cette association se fait rapidement mais qu'il est aussi possible qu'aucune image ne vienne pour le moment. Elle remet à chacune et à chacun une bande de carton et propose une visualisation en donnant la consigne suivante :

Vous prenez quelques instants en vous-mêmes pour voir quelle image vous vient quand vous pensez à un conflit. Pour vous aider à trouver une image, revoyez intérieurement une situation vécue ou encore complétez la phrase suivante : « pour moi, l'image qui symbolise le mieux un conflit, c'est... »

Après une minute ou deux, la personne qui anime demande aux membres du groupe d'inscrire sur la bande de carton leur prénom et l'image associée à leur expérience d'un conflit, image qu'ils peuvent dessiner ou encore décrire en quelques mots. La personne qui anime inscrit elle-même son prénom et son image. Puis elle amorce une mise en commun en communiquant personnellement son image au groupe.

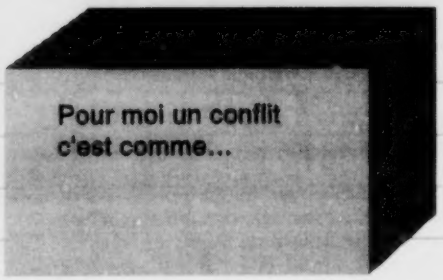
Note : L'invitation s'accompagne d'une attitude de grande écoute afin que tous et toutes se sentent accueillis. Si une personne ne trouve pas d'image spontanément ou dit « je ne vois rien, ça me fait penser à rien » la personne qui anime reçoit ce commentaire en disant « que si présentement il n'y a pas d'image, il ne faut pas forcer, elle viendra peut-être plus tard ». **Il est très important dans ce cas de respecter la réponse de la personne tout en affirmant qu'il est toujours possible qu'une image survienne.**

Quand toutes les personnes se sont présentées avec leur image, la personne qui anime les remercie en soulignant la richesse de toutes ces images qui sont comme un condensé de toutes les connaissances et expériences des personnes présentes. Si l'on dispose d'un peu plus de temps et que, selon l'observation de la personne qui anime, le groupe est ouvert à un échange d'opinions, il peut être intéressant de faire un retour sur cette liste d'images, en invitant les membres du groupe à faire des regroupements, des liens, des associations, en apportant des précisions. La personne qui anime pourra, à cette occasion, souligner comment l'ensemble de ces images représente du positif et du négatif, comme le conflit en somme. Pour terminer, la personne qui anime invite alors chacune et chacun à déposer leur bande de carton dans la boîte prévue à cet effet et elle conclut l'activité en soulignant que ces images sont conservées « précieusement » pour qu'elles accompagnent et inspirent la démarche tout au long des activités; elle annonce aussi qu'on y reviendra à la fin.

La personne qui anime présente enfin la fiche 1.1 – **Ma feuille de route**. Les participantes et les participants peuvent y inscrire leur image dans le dessin de la boîte et noter leurs réflexions ou questions tout au long des activités.

MA FEUILLE DE ROUTE

Fiche 1.1



Activité 2 — Objectifs et attentes

Durée : 40 minutes.

Objectifs : préciser les origines de la formation;

connaître les objectifs de la formation;

préciser ses attentes personnelles.

Matériel requis : Fiche 2.1 – **Les objectifs de la formation**

Fiche 2.2 – **J'attends, je désire, j'espère.**

Un grand carton sur lequel sont inscrits les objectifs de la formation

Déroulement

EN GROUPE (15 minutes)

La personne qui anime rappelle que la formation sur *La gestion des conflits au secondaire* s'inscrit à la suite du premier volet de la série *Ma classe et moi* qui visait à améliorer *Les relations avec les jeunes au secondaire*. Les réflexions et les exercices faits à l'occasion de ce premier volet peuvent aider les personnes qui ont vécu cette formation à intégrer plus facilement les contenus proposés dans le deuxième volet.

Note : Plusieurs des activités proposées au cours de la formation font appel à l'expérience des personnes et soulignent les ressemblances et les différences entre les idées, les croyances, les expériences et les façons de faire. Cette ouverture sur l'expérience personnelle doit se faire dans le respect de la diversité des expériences et du rythme de chacun et de chacune. Il faut demeurer vigilant aux réactions ou résistances suscitées par une telle approche, en restant toujours axé sur les objectifs et l'orientation de la formation.

Après avoir présenté le cadre de la formation et donné quelques indications sur la forme qu'elle prendra, la personne qui anime aborde rapidement le thème des conflits en s'inspirant des grandes orientations suivantes :

1. au coeur des relations, les conflits sont inévitables et peuvent être productifs et enrichissants;

2. chacun et chacune a sa façon personnelle de réagir en situation de conflit;

3. le désir d'atteindre ses buts et de maintenir de bonnes relations déterminent souvent la façon de réagir;

4. il existe des moyens de résoudre un conflit sans perdant.

La personne qui anime explique ensuite les objectifs de la formation. Elle utilise pour cela un grand carton sur lequel les objectifs de la fiche 2.1 seront inscrits. Ce carton demeure à la vue pendant toute la rencontre. S'il est impossible d'avoir les objectifs inscrits sur carton, on utilise alors un acétate de cette même fiche. Les personnes présentes ne peuvent toutefois pas se reporter à cet acétate pour se situer quant à la poursuite et à l'atteinte des objectifs, ce qui peut présenter un inconvénient.

INDIVIDUELLEMENT (10 minutes)

En reprenant et relisant le tableau ou l'acétate où apparaissent les objectifs de la formation, la personne qui anime invite les membres du groupe à noter à leur tour sur la fiche 2.2 – **J'attends, je désire, j'espère** :

- ce qu'ils et ce qu'elles attendent de cette journée;
- ce dont ils et elles voudraient entendre parler;
- les questions qu'ils et qu'elles se posent au sujet des situations de conflit.

EN GROUPE (15 minutes)

Les participants et les participantes qui le désirent expriment leurs attentes par rapport à la journée. La personne qui anime les note sur un coin du tableau ou sur un carton afin d'y revenir à l'évaluation. Lorsque tous ceux et celles qui le voulaient se sont exprimés, on reprend chacune des attentes en précisant si elle est liée au contenu de la rencontre ou non et on les situe dans l'horaire afin d'éviter des déceptions et des frustrations.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Fiche 2.1

BUT

Améliorer les habiletés du personnel enseignant à gérer les conflits qui peuvent survenir dans leurs relations avec les élèves.

OBJECTIFS

1. **Renforcer ses habiletés à établir de bonnes relations avec les jeunes.**
2. **Définir ce qu'est un conflit.**
3. **Reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.**
4. **Prendre conscience de ses différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.**
5. **Connaître d'autres moyens de prévenir et de résoudre des conflits.**

J'ATTENDS, JE DÉSIRE, J'ESPÈRE.

Fiche 2.2

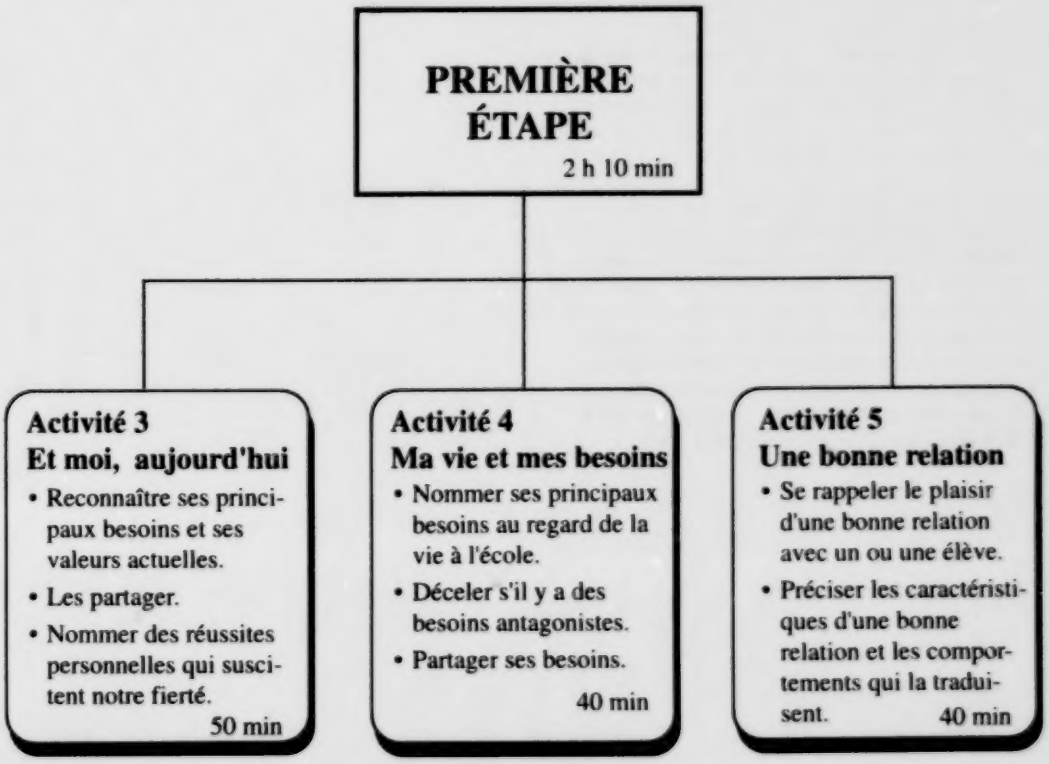
Consigne : inscrivez vos questions et vos attentes personnelles par rapport à la session d'aujourd'hui.

MES ATTENTES ET MES DÉSIRS

MES QUESTIONS

PREMIÈRE ÉTAPE

MES RELATIONS AVEC LES JEUNES


PREMIÈRE ÉTAPE
2 h 10 min
Activité 3
Et moi, aujourd'hui
• Reconnaître ses principaux besoins et ses valeurs actuelles.
• Les partager.
• Nommer des réussites personnelles qui suscitent notre fierté.
50 min
Activité 4
Ma vie et mes besoins
• Nommer ses principaux besoins au regard de la vie à l'école.
• Déceler s'il y a des besoins antagonistes.
• Partager ses besoins.
40 min
Activité 5
Une bonne relation
• Se rappeler le plaisir d'une bonne relation avec un ou une élève.
• Préciser les caractéristiques d'une bonne relation et les comportements qui la traduisent.
40 min

Durée : 50 minutes.

Objectifs : reconnaître ses principaux besoins et ses valeurs actuelles;

les partager;

nommer des réussites personnelles qui suscitent notre fierté.

Matériel requis Fiche 3.1 – **C'est important et j'ai besoin**

Fiche 3.2 – **Quand j'y pense**

Déroulement

EN GROUPE (5 minutes)

La personne qui anime présente les objectifs de l'activité et explique les consignes. Les membres du groupe se placent en équipes de deux. Ils déterminent qui sera la personne **A** et qui sera la personne **B**.

EN ÉQUIPES (30 minutes)

A lit une à une les questions de la fiche 3.1 – **C'est important et j'ai besoin**, et s'exprime le plus spontanément possible à partir de l'énoncé de la fiche. Pendant que **A** parle, **B** se concentre, l'écoute et tente de reformuler ce que la personne **A** exprime afin qu'elle se sente comprise sans être jugée ou évaluée par son collègue. On inverse ensuite les rôles pour le deuxième énoncé et ainsi de suite.

INDIVIDUELLEMENT (5 minutes)

Lorsque le temps est écoulé, l'animateur ou l'animatrice demande aux membres du groupe de noter sur la fiche 3.2 – **Quand j'y pense**, leurs réactions au regard de ce qu'ils ont vécu, individuellement, pendant la communication.

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime demande alors aux membres du groupe ce qu'ils ont principalement découvert grâce à cette activité et note les réponses au tableau ou sur une grande feuille. Les réponses attendues doivent porter sur l'expérience personnelle (« J'ai éprouvé de la facilité à nommer mes besoins mais cela a été plus difficile pour mes valeurs... », « Je ne me suis pas toujours senti écouté par mon collègue quand il me posait des questions... », « J'ai trouvé difficile d'écouter l'autre sans faire de commentaires », etc.) et non pas sur l'autre (« J'ai découvert que M^me^ Lachance ressent le besoin de changer ses activités », « que M. Lafortune pense à une nouvelle façon d'accrocher les jeunes », etc.).

L'animateur ou l'animatrice fait une brève synthèse pour relever les ressemblances et les différences, les éléments qui ressortent fortement et ceux qui semblent plus faibles (ce qui ne signifie pas mauvais !). Ces éléments concernent la capacité de parler de soi, de ses valeurs et besoins, la capacité d'écouter l'autre activement en reformulant, ou encore l'expérience vécue à l'occasion de cette activité. On conclut l'activité en soulignant que les ressemblances et les différences que nous avons partagées sur le plan de nos valeurs et de nos besoins ne nous rendent pas personnellement meilleurs les uns que les autres... Nous sommes différents, c'est tout. Il est important que les participants et les participantes intègrent bien cette réalité car, et on y reviendra, c'est très souvent à cet égard que les conflits les plus importants éclatent.

C'EST IMPORTANT ET J'AI BESOIN

Fiche 3.1

Consigne : cachez avec une feuille l'ensemble des énoncés. **A** découvre et lit le premier énoncé, puis le complète en partageant son expérience avec **B.** Celui-ci ou celle-ci montre sa compréhension du message de **A** en reformulant ce qu'il ou ce qu'elle a compris. On se réajuste jusqu'à ce que le message ait été bien saisi. On poursuit avec **B** qui lit le deuxième énoncé pendant que **A** manifeste de l'écoute empathique. On continue jusqu'à la fin, en alternant les rôles entre **A** et **B**.

1. Il y a quelqu'un qui voudrait que je sois...
2. J'ai maintenant une valeur que je n'avais pas il y a dix ans et c'est...
3. Je trouve que ma tâche cette année est...
4. Je crois que ce perfectionnement...
5. Pour bien me décrire, je te dirais que je suis...
6. Ce que je trouve important pour moi, à l'école, c'est surtout...
7. Je consacre présentement beaucoup de temps et d'énergie à...
8. Ce qui m'inquiète le plus...
9. Les sentiments et les émotions sont pour moi...
10. Pour être heureux, heureuse, j'ai absolument besoin... j'ai quelquefois besoin...
11. La réalisation dont je suis le plus fier, fière...
12. Une nouvelle valeur dans ma vie depuis ces dernières années...
13. Une personne attend de moi que je sois... et cela me fait...
14. Ma plus grande peur, actuellement, c'est...
15. Pour assurer mon bonheur, j'ai besoin de...
16. Ce qui m'a amené, amenée à l'enseignement, c'est...
17. Le contact avec les jeunes m'apporte...

QUAND J'Y PENSE...

Fiche 3.2

Consigne : notez vos impressions et vos réactions à l'égard de la communication que vous avez eue au sujet de vos besoins et de vos valeurs. Était-ce facile de parler ? De bien écouter ?

Activité 4 — Ma vie et mes besoins[1]

Durée : 40 minutes.

Objectifs : nommer ses principaux besoins au regard de la vie à l'école;

déceler s'il y a des besoins antagonistes;

partager ses besoins.

Matériel requis : Fiche 4.1 – **Pour être bien !**

Déroulement

INDIVIDUELLEMENT (10 minutes)

La personne qui anime rappelle les objectifs de l'activité et invite les membres du groupe à remplir la fiche 4.1 – **Pour être bien !**. Ils notent tout ce dont ils ont absolument besoin ou occasionnellement besoin pour être bien à l'école.

EN GROUPE (30 minutes)

L'animateur ou l'animatrice invite les membres du groupe à nommer, à tour de rôle, leurs principaux besoins ainsi que leurs besoins secondaires. Pour inciter chaque personne à parler sans la pointer directement, la personne qui anime peut dire, après chacune des interventions : « Pour être bien à l'école, j'ai absolument besoin de... » en insistant sur les points de suspension et en promenant son regard sur le groupe, sans trop s'arrêter sur personne. Chaque participant et chaque participante précise aussi si ses besoins sont comblés, comment ils le sont et, dans le cas contraire, ce qu'il ou ce qu'elle désire faire pour les combler.

La personne qui anime fait ensuite un rappel de la pyramide de Maslow qui montre la nécessité d'avoir comblé ses besoins du niveau inférieur avant de pouvoir se préoccuper de ceux d'un niveau supérieur.

On termine l'activité en discutant de la facilité et des difficultés à relever nos besoins, à déterminer les moyens pour les combler et à partager le tout avec des collègues.

---

1. GOUVERNEMENT DU CANADA. MINISTRE D'ÉTAT À LA JEUNESSE. EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA. *Guide d'intervention et d'activités pour prévenir l'abandon scolaire : Les petits pas*, Université du Québec à Trois-Rivières, 1992. Le contenu de cette activité est inspiré de l'activité *« Mes besoins et ceux des autres »*, p. 70.

POUR ÊTRE BIEN !

Fiche 4.1

Consigne : inscrivez ce dont vous avez absolument besoin et occasionnellement besoin dans le contexte de la vie à l'école.

J'ai absolument besoin de : _____

J'ai absolument besoin de : _____

J'ai absolument besoin de : _____

J'ai absolument besoin de : _____

J'ai absolument besoin de : _____

J'ai quelquefois besoin de : _____

J'ai quelquefois besoin de : _____

J'ai quelquefois besoin de : _____

J'ai _____

J _____

Les besoins essentiels de mes collègues :

Activité 5 — Une bonne relation

Durée : 40 minutes.

Objectifs : se rappeler le plaisir d'une bonne relation avec un ou une élève;

préciser les caractéristiques d'une bonne relation et les comportements qui la traduisent.

Matériel requis Fiche 5.1 – **Je me rappelle...**

Déroulement

EN GROUPE (5 minutes)

La personne qui anime rappelle aux membres du groupe que, dans une classe, il y a quotidiennement beaucoup de relations personnelles avec les jeunes et qu'elles ont une incidence importante sur notre qualité de vie à l'école. Rappelons-nous, nous avons tous et toutes une expérience comme élève. On n'a qu'à faire appel à nos souvenirs d'école et penser à un prof qui nous a marqué particulièrement : « essayez... pensez à un prof avec qui vous aviez une bonne relation... ». C'est la même chose maintenant alors que nous sommes de l'autre côté : beaucoup de nos relations avec les élèves sont positives et sources de satisfaction. Ce sont principalement ces relations qui alimentent notre motivation et fondent le plaisir d'enseigner. La personne qui anime propose donc au groupe d'explorer d'abord ces bonnes relations pour voir de quoi elles sont faites.

INDIVIDUELLEMENT (5 minutes)

L'objectif est de décrire une bonne relation, comme si on pouvait l'observer de l'extérieur. La personne qui anime invite les membres du groupe à évoquer mentalement une relation positive avec une ou un élève, une relation actuelle ou passée. Pendant que les personnes évoquent leurs souvenirs, la personne qui anime propose des questions pour guider l'exploration.

- Quelles sont les caractéristiques de cette relation ?
- Comment se manifestent-elles dans mes comportements ?

Pour noter leurs observations, les participantes et les participants peuvent utiliser la fiche 5.1 – **Je me rappelle...**

EN ÉQUIPES (15 minutes)

Quand chacune et chacun s'est rappelé une bonne relation avec un ou une élève, la personne qui anime les invite à former des équipes de deux personnes. À tour de rôle, chaque membre de l'équipe raconte à l'autre sa bonne relation avec un ou une élève. Après, ils se disent comment ils se sont sentis. Puis ils discutent ensemble sur les caractéristiques trouvées individuellement et dégagent la caractéristique principale qui sera partagée avec le groupe. Pour cet échange de vues, les membres du groupe peuvent se servir de la fiche 5.1 – **Je me rappelle...**

Note : Il est important de rappeler que dans tous ces échanges d'expériences la discrétion est de mise lorsqu'on parle d'un tiers. Par exemple, ne pas nommer ou raconter l'histoire de l'élève, mais plutôt parler de soi.

EN GROUPE (15 minutes)

Après cette discussion en équipes, la personne qui anime invite les personnes qui le désirent à communiquer au groupe leurs impressions et la caractéristique d'une bonne relation qu'ils jugent la plus importante, ou encore un mot clé qui exprime une bonne relation. La personne qui anime dirige l'attention d'une part sur les comportements qui expriment une bonne relation, et d'autre part sur l'énergie positive que cette relation procure. Il importe que la personne qui anime prenne note des principaux éléments de discussion pour les rappeler à l'occasion.

Quand les participantes et les participants qui le désirent se sont exprimés, la personne qui anime fait une brève synthèse des propos et fait ressortir les éléments caractéristiques et les effets d'une bonne relation. Elle peut s'inspirer des grandes lignes suivantes :

- une bonne relation est source de satisfaction;

• une bonne relation s'accompagne d'une attitude positive envers l'autre;

• une attitude positive s'exprime dans des comportements :

- je m'intéresse à l'autre,
- je l'encourage et le stimule,
- je suis disponible pour l'aider,
- je développe un sentiment de responsabilité.

L'animatrice ou l'animateur rappelle que prendre conscience de ces éléments peut nous être très utile pour faire face aux conflits qui se produisent inévitablement. Ces bonnes relations sont comme de l'énergie en réserve pour faire face aux difficultés. C'est un peu comme de « l'argent en banque » pour faire face aux imprévus. « Est-ce que toutes nos relations sont comme ça ? » Non, il y a bien sûr certains moments de nos autres relations qui nous paraissent moins positifs, qui parfois semblent freiner notre motivation et nous poussent dans nos retranchements. Ce sont précisément ces relations conflictuelles qui font l'objet de la présente formation et qui seront maintenant abordées.

Note : Il est important d'utiliser et de bien ancrer cette image « d'énergie en réserve » ou « d'argent en banque » associée à des bonnes relations. Tout au long de la démarche, en effet, l'image peut être rappelée pour soutenir et accompagner les personnes dans l'exploration plus difficile des situations conflictuelles.

JE ME RAPPELLE...

Fiche 5.1

Consigne : décrivez une bonne relation avec un ou une élève comme si vous pouviez l'observer de l'extérieur.

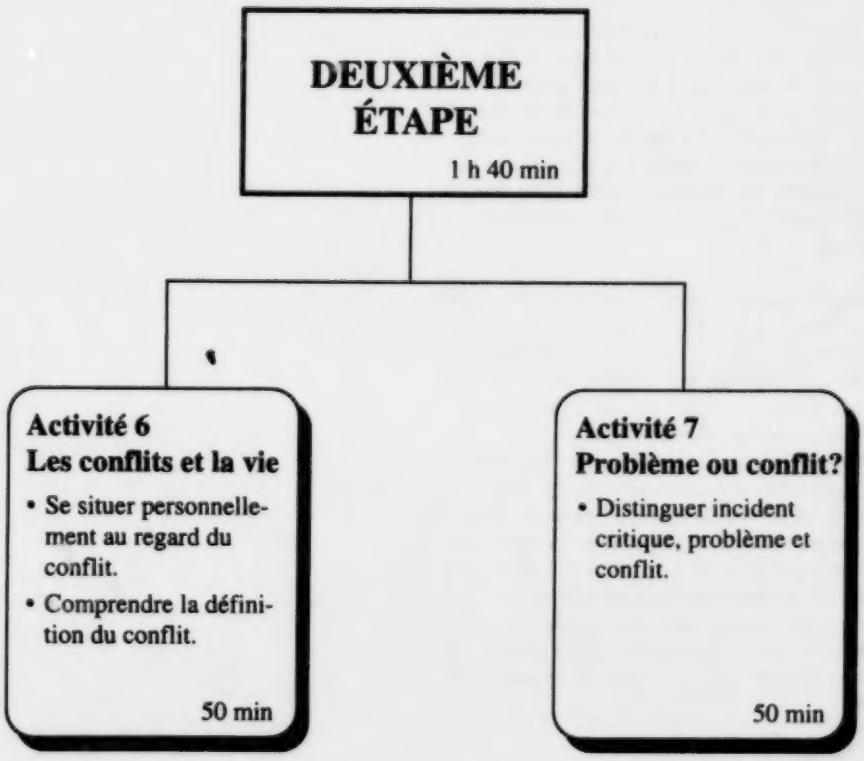
Une bonne relation avec un élève...

Les caractéristiques de cette relation

Comment la qualité de la relation se traduit dans mes comportements

DEUXIÈME ÉTAPE

QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?



PRÉSENTATION DE LA DEUXIÈME ÉTAPE

Ah les conflits ! Voilà le titre de la première séquence de la vidéo d'accompagnement qui est présentée au début de l'étape. Trois situations de conflits à l'école sont montrées rapidement, question d'amorcer le thème des conflits. Mais « c'est quoi, un conflit ? », « Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle ? ». Le terme « conflit » est beaucoup utilisé dans le langage courant mais recouvre souvent plusieurs réalités différentes. Il est important qu'on sache clairement de quoi on parle pour que les activités suivantes soient profitables. Toute ambiguïté risquerait de ralentir la démarche et de mécontenter les personnes. L'objectif de cette étape est donc que les participantes et les participants partagent une définition commune du conflit avant d'aller plus avant.

La première activité vise précisément à proposer une définition du conflit intégrant les différentes expériences des membres du groupe. Cette définition correspond à différents types de conflit et devrait rendre compte des diverses situations vécues par les participantes et les participants. À ce sujet, il est recommandé que la personne qui anime sollicite des membres ou donne elle-même des exemples de conflits pour concrétiser la définition.

La deuxième activité est considérée comme une activité facultative, à utiliser selon les besoins. S'il est évident pour la personne qui anime qu'un bon nombre des membres du groupe confondent incident critique, problème et conflit ou que la définition n'est pas suffisamment éclairante, cette activité devient nécessaire. Il peut arriver aussi qu'en cours de démarche, passé cette étape, la personne qui anime se rende compte que des ambiguïtés importantes subsistent : elle peut alors utiliser cette activité pour faire le point. À l'aide de la deuxième séquence vidéo, *Le problème des conflits*, les participantes et les participants sont invités à faire la distinction entre ces trois réalités : incident critique, problème et conflit.

Ces deux activités peuvent aussi faire l'objet d'un atelier d'environ deux heures, à l'intérieur d'une journée pédagogique, pour sensibiliser le personnel enseignant à la réalité des conflits. Dans ce contexte, elles peuvent représenter une première étape d'une formation plus complète, à poursuivre plus tard.

Durée : 50 minutes.

Objectifs : se situer personnellement au regard du conflit;

comprendre la définition du conflit.

Matériel requis : Vidéo 1 – *Ah ! les conflits*

Fiche 6.1 – **Discussion sur le conflit**

Fiche 6.2 – **Définition du conflit**

Déroulement

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime explique aux membres du groupe que cette activité leur permettra d'échanger leurs opinions sur la réalité du conflit et de s'entendre sur une définition commune qui corresponde de près à l'expérience personnelle de chacune et chacun.

Réalité commune, le conflit n'est pourtant pas un sujet dont on parle facilement et avec plaisir. Toutefois la mise en commun de l'expérience de chaque personne permet d'enrichir nos connaissances et d'améliorer notre capacité d'agir en situation de conflit.

Note : Quelques mots à propos de l'utilisation de la vidéo. C'est avec cette activité que commence l'utilisation de la vidéo. Cette dernière est faite de séquences de deux types bien distincts.

1. Il y a d'abord les séquences qui ont pour objectif précis d'amorcer une activité, soit en suscitant une discussion (vidéo 1), soit en proposant un contenu (vidéo 2) soit en servant à l'expérimentation (vidéo 6) : ce sont les **séquences de déclenchement**.

2. D'autres séquences sont conçues comme des épisodes d'une histoire, *L'histoire d'un conflit*, un petit téléroman qui accompagne la démarche de formation et illustre la résolution d'un conflit (vidéos 3, 4, 5, 7 et 8) : ce sont les **séquences éducatives**. Ces deux types de séquences sont présentés différemment. Il est important que la personne qui anime explique cette différence dès le départ et présente la séquence vidéo avec la consigne appropriée.

La personne qui anime présente alors la première séquence vidéo, *Ah ! les conflits !* en donnant la consigne suivante :

Pour enrichir la démarche que nous ferons ensemble sur le thème des conflits, des séquences d'une vidéo vous seront présentées à différents moments de la rencontre. Certaines de ces vidéos sont des mises en situation qui servent à amorcer une activité alors que d'autres vous racontent une histoire en plusieurs épisodes, à la manière d'un téléroman.

Nous allons justement commencer par une séquence vidéo pour amorcer l'activité qui porte sur la définition du conflit. Je vous invite donc à regarder et à écouter cette séquence qui illustre rapidement différentes situations de conflits pouvant se produire dans une classe. Vous regardez ces images, écoutez ces dialogues et restez attentives et attentifs aux réactions qu'ils provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et des dialogues. Elle propose ensuite un retour sur les réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et chacun à la séquence vidéo. Pour stimuler et encadrer la discussion, la personne qui anime peut utiliser cette série de questions :

« Qu'est-ce qui vous a frappés, intéressés, touchés, surpris dans cette séquence vidéo ? »
« Si vous aviez un mot ou une phrase pour résumer, une image pour représenter votre réaction, ce serait quoi ? »

Note : Il ne s'agit pas de critiquer ni d'évaluer la séquence vidéo mais bien de parler des réactions personnelles qu'elle suscite. On peut mettre en commun des sentiments positifs, neutres ou négatifs. Les sentiments sont des réalités, des faits; ils ne sont pas bons ou mauvais. Au moment des interventions, la personne qui anime

se doit d'être attentive à ce que tous les sentiments, tant positifs que négatifs, soient bien accueillis. Si une intervention est plutôt centrée sur l'objet de la séquence vidéo, sa réalisation, le choix des situations, on ramène la personne à l'émotion qu'elle vit au regard de la situation exprimée. Si un participant ou une participante réagit à l'intervention d'un ou d'une collègue, l'animateur ou l'animatrice reformule en recentrant sur les sentiments personnels de l'individu.

EN ÉQUIPES (20 minutes)

Après les réactions à la séquence vidéo, la personne qui anime propose aux participantes et aux participants de discuter du conflit en équipes, avec l'objectif d'en donner une définition. Pour faciliter l'élaboration de la définition, il est préférable de n'avoir pas plus de cinq équipes. À l'aide de la fiche 6.1 – **Discussion sur le conflit**, les membres des équipes partagent leurs opinions, leurs croyances et leur expérience de la problématique des conflits. Une dizaine de minutes avant la fin de la période, la personne qui anime rappelle aux équipes qu'elles doivent produire une définition du conflit et la présenter au groupe. Il est important que la personne qui anime circule entre les équipes pour soutenir le travail, stimuler les discussions et observer la dynamique des équipes.

EN GROUPE (20 minutes)

La personne qui anime invite les membres des équipes à partager le résultat de leurs échanges de vues ainsi que la définition élaborée. Celle-ci est notée sur un acétate ou un carton de façon à pouvoir la comparer avec les autres, lorsqu'elles y seront toutes inscrites. Après avoir fait ressortir les éléments communs et avoir relevé les différences, on propose aux participantes et aux participants la définition qui apparaît sur la fiche 6.2 – **Définition du conflit**.

Un conflit, c'est « la collision qui risque de survenir lorsque l'action d'une personne empêche, nuit ou interfère avec l'action d'une autre personne » ou, plus précisément encore, « lorsque le comportement d'une personne interfère avec les besoins d'une autre ou que leurs valeurs s'opposent[1] ».

La personne qui anime explique « qu'il peut donc y avoir conflit entre ce que les gens désirent accomplir, entre les moyens d'atteindre leurs buts, entre leurs besoins particuliers, entre les attentes qu'ils ont envers le comportement (d'une ou d'un autre)[2] ». Elle vérifie si la définition est bien comprise par les membres du groupe, présente rapidement les distinctions entre incident critique (pour établir un lien avec la formation précédente), problème et conflit et relève les interrogations, les incompréhensions et les ambiguïtés que suggère le mot « conflit ». Il peut être utile de solliciter des exemples personnels des participantes et des participants pour clarifier ces distinctions et vérifier la bonne compréhension par l'ensemble du groupe. Car il est important que l'ensemble du groupe ait une idée claire de la définition du conflit pour la poursuite de la démarche.

À ce moment de la rencontre, plusieurs scénarios sont possibles.

1. Selon le déroulement de la rencontre et le temps dont on dispose, il est possible de considérer l'activité 7 – **Problème ou conflit ?**, comme une activité facultative qui peut être utilisée à tout moment où la personne qui anime juge que la définition du conflit demeure ambiguë et que cette ambiguïté peut nuire aux autres activités.

2. Si plusieurs membres du groupe ont toujours des interrogations sur la définition du conflit ou encore s'il apparaît évident que plusieurs confondent « problème » et « conflit », la personne qui anime passe alors à l'activité suivante (activité 7 – **Problème ou conflit ?**), qui a précisément pour objectif de distinguer ces deux réalités.

3. Si la définition est bien comprise et que les membres du groupe font assez facilement la distinction entre incident critique, problème et conflit, il est préférable de sauter l'activité 7 et d'introduire immédiatement l'étape suivante, **« Comment je me sens en situation de conflit »**.

1. Uvaldo PALOMARES et autres. *Programme de développement affectif et social - Prévention et résolution des conflits*, Montréal, Actualisation, 1987, p. 29.

2. David W. JOHNSON. *Reaching out... Interpersonal effectiveness and self-actualization*, 2e éd., Englewood Cliffs (Prentice Hall Inc.), 1981, p. 29.

DISCUSSION SUR LE CONFLIT

Fiche 6.1

Consigne : notez les principaux éléments qui ressortent de vos discussions en équipes autour de la réalité du conflit.

Le conflit, c'est

L'expérience que nous avons du conflit, c'est

Définition du conflit

DÉFINITION DU CONFLIT

Fiche 6.2

Un conflit, c'est

«la collision qui risque de survenir lorsque l'action d'une personne empêche, nuit ou interfère avec l'action d'une autre personne » ou, plus précisément encore, «lorsque le comportement d'une personne interfère avec les besoins d'une autre ou que leurs valeurs s'opposent[1].»

1. Uvaldo PALOMARES et autres. *Programme de développement affectif et social - Prévention et résolution des conflits*, Montréal, Actualisation, 1987, p. 29

Durée : 50 minutes.

Objectif : distinguer incident critique, problème et conflit.

Matériel requis : Vidéo 2 – *Le problème des conflits*

Fiche 7.1 – **Tableau comparatif**

Fiche 7.2 – **Un exemple de chacun**

Annexe 1 – **Définitions**

Une grande feuille ou un carton

Déroulement

EN GROUPE (10 minutes)

Cette activité a pour objectif de découvrir ce qui distingue un incident critique, un problème et un conflit. La personne qui anime rappelle que ce sont des réalités différentes mais souvent confondues. On a beaucoup tendance à utiliser le terme « problème » de manière très large en parlant de nos relations avec les autres, sans toujours faire les distinctions qui s'imposent. Ces distinctions sont importantes parce qu'elles ont une incidence sur les moyens utilisés pour résoudre ces « problèmes ».

La personne qui anime présente alors la séquence vidéo 2, *Le problème des conflits*, en donnant la consigne suivante :

Nous allons maintenant amorcer l'activité par une séquence vidéo. Je vous invite donc à regarder et à écouter cette séquence qui porte sur la distinction entre incident critique, problème et conflit. Vous regardez ces images, écoutez ces paroles et restez attentifs et attentives aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et des dialogues. Par la suite, elle peut entendre quelques réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et chacun à la vidéo.

Rappel : Il ne s'agit pas de critiquer, d'évaluer la séquence vidéo mais bien de parler des réactions personnelles qu'elle suscite... (voir la note à l'activité 6).

EN ÉQUIPES (20 minutes)

La personne qui anime invite les membres du groupe à former des équipes de trois et donne les consignes. En s'inspirant des éléments présentés dans la séquence vidéo et à l'aide d'une grille (fiche 7.1a – **Tableau comparatif**), les membres du groupe doivent comparer les caractéristiques d'un incident critique, d'un problème et d'un conflit selon différents critères.

Durée : quelle est la durée relative de chacun ?

Nombre de personnes : combien de personnes sont touchées ?

Émotions : quelles sont habituellement les émotions présentes ?

Manifestations : quels comportements sont observables ?

Intensité : quelle est l'intensité relative de chacun ?

Interaction : y a-t-il une interaction entre les personnes (oui ou non) ?

La personne qui anime explique les différents critères en donnant des exemples pour s'assurer de la compréhension de la tâche. Elle souligne qu'il est normal de trouver entre ces caractéristiques des ressemblances et des différences. Elle circule dans les équipes pour répondre aux questions d'éclaircissement.

Dix minutes avant la fin du travail en équipes la personne qui anime donne la consigne suivante en distribuant la fiche 7.2 – **Un exemple de chacun** :

Maintenant que vous avez relevé un certain nombre de ressemblances et de différences entre un incident critique, un problème et un conflit, je vous invite à associer à chacun un exemple d'une situation de classe, tiré de votre expérience personnelle ou imaginé.

EN GROUPE (20 minutes)

La personne qui anime propose un retour en groupe pour échanger les découvertes. Elle invite un membre de chaque équipe à communiquer aux autres les caractéristiques trouvées. Pour rendre la discussion plus animée et active, il est souhaitable de passer d'une équipe à l'autre pour les différentes parties de la grille. La personne qui anime prend note des caractéristiques proposées par chaque équipe sur une grande feuille ou un carton où la grille est reproduite.

La personne qui anime s'inspire de l'annexe 1 – **Définitions**, pour clarifier les commentaires et réactions des membres du groupe. Elle utilise également la fiche 7.1b – **Tableau comparatif complété**, qui donne quelques pistes permettant de caractériser chacun des trois termes.
L'objectif est de bien distinguer les différences et les ressemblances entre un incident critique, un problème et un conflit. On termine en situant les exemples proposés dans chaque catégorie de situation.

TABLEAU COMPARATIF

Fiche 7.1a

	Durée	Nombre de personnes	Émotions	Manifestations	Intensité	Interaction
INCIDENT CRITIQUE						
PROBLÈME						
CONFLIT						

TABLEAU COMPARATIF

Fiche 7.1b

	Durée	Nombre de personnes	Émotions	Manifestations	Intensité	Interaction
INCIDENT CRITIQUE	Survient	1 personne 2 personnes 1 personne / un groupe	Angoisse Anxiété Peur du rejet	Malaise Surprise Saisissement	Très intense Explosif	Oui
PROBLÈME	Survient Dure	1 personne	Insatisfaction Doute Manque de confiance en soi Confusion	Agression Repli Préoccupation	Variable	Non
CONFLIT	Se développe Dure Se répète	2 personnes 1 personne/ un groupe un groupe/ un groupe	Peur du rejet Colère Frustration Fuite	Malaise plus actif Défensive Réactivité	Latent Variable	Oui

UN EXEMPLE DE CHACUN

Fiche 7.2

Consigne : décrivez brièvement une expérience vécue d'un incident critique, d'un problème et d'un conflit.

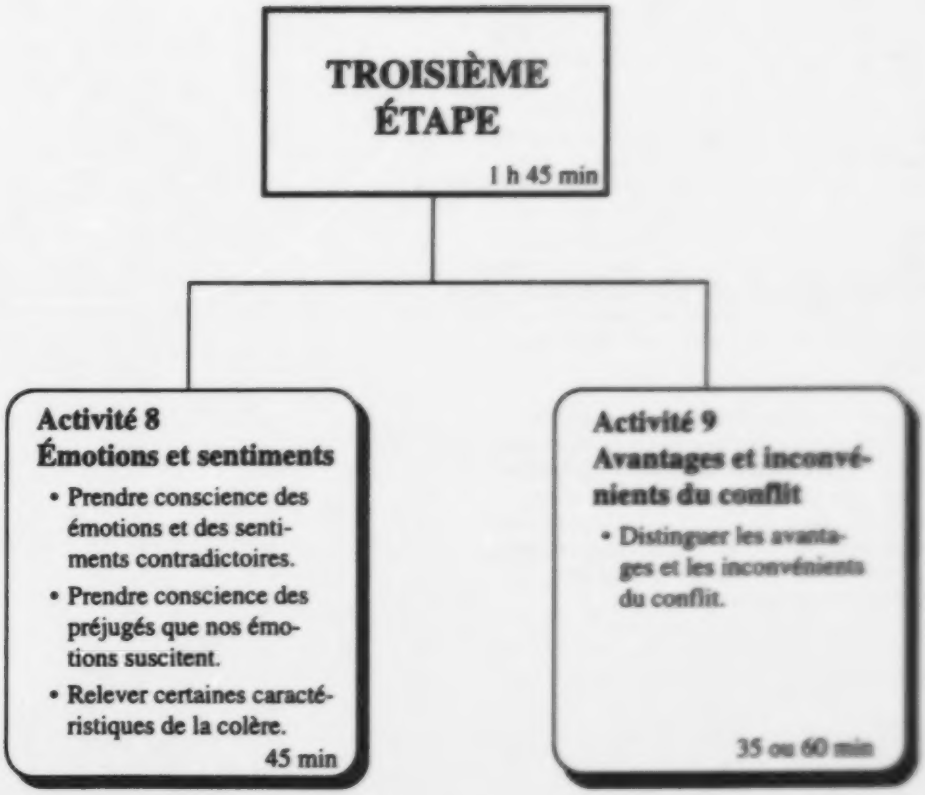
J'ai vécu un incident critique le jour où...

J'avais un problème quand...

J'étais en conflit quand...

TROISIÈME ÉTAPE

COMMENT JE ME SENS EN SITUATION DE CONFLIT


TROISIÈME ÉTAPE
1 h 45 min
Activité 8
Émotions et sentiments
• Prendre conscience des émotions et des sentiments contradictoires.
• Prendre conscience des préjugés que nos émotions suscitent.
• Relever certaines caractéristiques de la colère.
45 min
Activité 9
Avantages et inconvénients du conflit
• Distinguer les avantages et les inconvénients du conflit.
35 ou 60 min

Activité 8 — Émotions et sentiments

Durée : 45 minutes.

Objectifs : prendre conscience des émotions et des sentiments contradictoires;

prendre conscience des préjugés que nos émotions suscitent;

relever certaines caractéristiques de la colère.

Matériel requis Vidéo 3 – *Les conflits et la vie*

Fiche 8.1 – **Les sentiments contradictoires**

Fiche 8.2 – **La colère et son expression**

Déroulement

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime présente d'abord la séquence vidéo 3, *Les conflits et la vie*, qui est le premier épisode de *L'histoire d'un conflit*. Elle donne la consigne suivante :

Nous allons maintenant amorcer l'activité par une séquence vidéo. C'est l'histoire de Luc et de Charles-Robert, un enseignant et un élève. Je vous invite donc à regarder et à écouter le premier épisode de leur histoire. Vous regardez ces images, écoutez ces paroles et restez attentives et attentifs aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et des dialogues. Par la suite, elle propose un retour sur les réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et de chacun à la séquence vidéo. Pour stimuler et encadrer cet échange d'impressions, la personne qui anime peut utiliser les questions suivantes :

« Qu'est-ce qui vous a frappés, intéressés, touchés, surpris dans cette séquence vidéo ? »
« Si vous aviez un mot ou une phrase pour résumer, une image pour représenter votre réaction, ce serait quoi ? »

Rappel : Il ne s'agit pas de critiquer ni d'évaluer la séquence vidéo mais bien de parler des réactions personnelles qu'elle suscite (voir la note à l'activité 6).

La personne qui anime commence l'activité en disant : « *Comment je me sens en situation de conflit ?* ». Sans attendre de réponses, elle rappelle la difficulté qu'on éprouve parfois à nommer ses émotions et à en parler, quelles qu'elles soient. L'activité qui suit permettra de les apprivoiser, de les nommer et d'explorer des façons de les utiliser en situation de conflit.

EN ÉQUIPES (15 minutes)

La personne qui anime présente le sujet de l'activité en s'inspirant des idées qui suivent :

- Deux émotions ou sentiments qui s'opposent peuvent coexister : « j'aime et je déteste en même temps », « j'ai peur mais j'ai confiance », « je le déteste mais j'ai peur qu'il ne m'aime plus ».

- Ces émotions contradictoires font qu'on a de la difficulté à se « comprendre » : « je ne me comprends plus, c'est mêlé dans ma tête », « c'est ça et c'est pas ça ».

- Dans une situation de conflit, les émotions et les sentiments sont forts et peuvent prendre beaucoup de place, même devenir envahissants.

- Ils peuvent exploser, couver ou même être refoulés.

- Cette force des émotions et des sentiments entraîne parfois une distorsion de notre perception du comportement de l'autre, des préjugés sur ses intentions et ses pensées : « il cherche à me faire fâcher, il fait exprès, il pense que je suis con... ».

La personne qui anime invite les membres du groupe à se diviser en équipes de deux et donne la consigne suivante :

Vous allez vous rappeler une situation de conflit déjà vécue et vous souvenir des émotions et des sentiments présents en vous à ce moment.

La personne qui anime présente la fiche 8.1 – **Les sentiments contradictoires**, et explique la tâche. Il s'agit de dresser la liste la plus complète possible des émotions et des sentiments vécus dans cette situation de conflit, en retenant particulièrement les sentiments qui paraissent contradictoires. Des phrases à compléter peuvent aider les personnes à trouver les mots pour le dire. Il leur est aussi proposé d'indiquer la force relative de chaque émotion et sentiment. Quand chaque personne, individuellement, a terminé sa liste, les deux membres de l'équipe échangent leurs idées.

EN GROUPE (20 minutes)

La personne qui anime invite les membres du groupe à réagir à l'activité. Comme c'est une activité à fort contenu émotif, il est important pour la personne qui anime de respecter le rythme et le désir des participantes et des participants. Elle peut se servir des questions suivantes :

« Est-ce difficile de se rappeler de ses émotions et de ses sentiments ? »
« Est-ce qu'on trouve des émotions et des sentiments semblables ? »
« Y a-t-il des émotions et des sentiments qui sont plus forts ? »
« Quels effets ont ces émotions sur la perception que j'ai de l'autre ou des autres ? »
« Y a-t-il une émotion ou un sentiment plus difficile à reconnaître ? »

En recevant les commentaires et réactions des membres du groupe, la personne qui anime note au tableau la liste des émotions et des sentiments relevés et fait les liens avec les propos tenus au début de l'activité. Il est probable que la colère soit une des émotions qui revienne le plus souvent. La personne qui anime en profite pour proposer au groupe de se concentrer sur cette émotion et invite les membres à recenser les multiples façons de l'exprimer :

- la colère est une émotion forte, très présente dans une situation de conflit; elle mobilise le corps et la pensée et nourrit beaucoup l'imagination;

- c'est une émotion qui a mauvaise presse « la colère est mauvaise conseillère », dit-on, mais elle est aussi un puissant réservoir d'énergie;

- apprendre à l'apprivoiser, à mieux la connaître et à la dire permet de l'utiliser de manière plus efficace et productive dans une situation de conflit;

- la colère est une émotion secondaire qui est plus facilement accessible mais qui cache une émotion plus profonde : par exemple, « je suis en colère parce que je suis déçu ».

Essayons ensemble de trouver les nombreuses façons d'exprimer et d'utiliser sa colère. Découvrons quels effets ces différentes façons ont sur l'autre ou les autres.

La personne qui anime présente la fiche 8.2 – **La colère et son expression**. Elle reproduit la grille de cette fiche au tableau et invite les membres du groupe à s'en servir pour prendre des notes. La personne qui anime profite de cet échange de vues pour rappeler que la colère représente un puissant réservoir d'énergie. Mais pour qu'elle devienne positive et utile dans la résolution d'un conflit, il est important :

- de la reconnaître et de l'accepter en soi,

- de l'exprimer d'une manière constructive.

LES SENTIMENTS CONTRADICTOIRES Fiche 8.1

Consigne : en vous rappelant un conflit vécu et en complétant les phrases proposées, dressez la liste des sentiments présents à ce moment. Situez ces sentiments d'un côté ou de l'autre, pour bien marquer les contradictions. Indiquez la force relative de chaque sentiment en lui accordant une note de 1 (faible) à 10 (très fort).

« À ce moment, je me sentais à la fois ..... et ..... »
« J'étais en même temps ..... et ..... »
« J'avais l'impression d'être tout à la fois ..... et ..... »
« J'étais aussi ..... que ..... »

Force	Sentiments		Sentiments	Force
		⇔		
		⇔		
		⇔		

LA COLÈRE ET SON EXPRESSION

Fiche 8.2

Consigne : décrivez différentes façons d'exprimer sa colère et les effets produits sur l'autre ou les autres.

EXPRESSIONS	EFFETS

Comment je peux « utiliser » ma colère de manière constructive.

Activité 9 — Avantages et inconvénients du conflit

Durée : 35 ou 60 minutes.

Objectif : distinguer les avantages et les inconvénients du conflit.

Matériel requis : Vidéo 4 – *En parler, ça aide*

Fiche 9.1 – **Pour et contre**

Annexe 2 – **Avantages et inconvénients de vivre des conflits**

Note : L'activité peut être utilisée comme un déclencheur, en préparation d'une formation ultérieure si une équipe-école s'intéresse au thème de la gestion des conflits mais ne peut investir à court terme dans un perfectionnement plus long. Dans ce cas toutefois, la présentation de la séquence vidéo n'est pas indiquée. Il pourrait être intéressant de présenter plutôt la séquence vidéo 1, *Ah ! les conflits !*, comme déclencheur. De plus, l'activité comporte deux versions, une courte et une longue. Selon le temps disponible ou l'utilisation prévue, on offrira la version la plus appropriée.

Déroulement (version courte : 35 minutes)

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime présente d'abord la séquence vidéo 4, *En parler, ça aide*, qui est le deuxième épisode de *L'histoire d'un conflit*. Elle donne la consigne suivante :

Nous allons maintenant amorcer l'activité avec une séquence vidéo. C'est la suite de l'histoire de Luc et de Charles-Robert, un enseignant et un élève. Je vous invite donc à regarder et à écouter le deuxième épisode de leur histoire. Vous regardez ces images, écoutez ces paroles et restez attentives et attentifs aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et des dialogues. Par la suite, elle propose un retour sur les réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et de chacun à la séquence vidéo. Pour stimuler et encadrer cet échange de vues, la personne qui anime peut utiliser cette série de questions :

« Qu'est-ce qui vous a frappés, intéressés, touchés, surpris dans cette séquence vidéo ? »
« Si vous aviez un mot ou une phrase pour résumer, une image pour représenter votre réaction, ce serait quoi ? »

Rappel : Il ne s'agit pas de critiquer ni d'évaluer la séquence vidéo mais bien de parler des réactions personnelles qu'elle suscite (voir la note à l'activité 6).

En reprenant le titre de la présente activité, la personne qui anime souligne que ce n'est pas toujours évident qu'il y a des avantages à vivre un conflit, que notre tendance première est plutôt de croire qu'il est préférable de les éviter, ou encore qu'il est mieux de tout faire pour les prévenir. Mais quoi qu'on fasse, les conflits sont là et font partie de la vie et il importe d'en saisir les bons comme les mauvais côtés. L'objectif de la présente activité est précisément d'explorer les avantages et les inconvénients à vivre des conflits.

EN GROUPE (20 minutes)

La personne qui anime propose au groupe de faire une simulation de l'émission *Droit de parole* sur le thème des avantages et des inconvénients à vivre des situations de conflit. Comme il faut assurer une représentation équitable aux « pour » et aux « contre », la personne qui anime divise le groupe selon un moyen de son choix. Selon le dynamisme et le degré de participation du groupe, il est possible de suggérer que quelqu'un parmi les membres du groupe soit le meneur de jeu; à ce moment, la personne qui anime joue un rôle d'observateur et peut noter au tableau les arguments qui sont émis. Dans le cas où c'est la personne qui anime qui dirige le débat, un membre du groupe peut jouer le rôle de secrétaire.

D'abord individuellement au moyen de la fiche 9.1 – **Pour et contre**, la personne qui anime invite les personnes à compléter la phrase « Dans

la vie, il est avantageux de vivre des conflits parce que... » si elles sont dans le camp des « pour » et « Dans la vie, c'est un inconvénient de vivre des conflits parce que... » si elles sont dans le camp des « contre ». Après avoir laissé quelques minutes aux participantes et aux participants pour compléter leur phrase, la personne qui anime fixe un délai précis pour les échanges de vues et signale le début du *Droit de parole* en donnant une piste et en sollicitant une première intervention.

À la fin du débat, la personne qui anime résume les arguments présentés et conclut par une synthèse des avantages et des inconvénients de vivre des conflits, en s'inspirant du texte à l'annexe 2 – **Avantages et inconvénients de vivre des conflits**.

INDIVIDUELLEMENT (5 minutes)

Avant de terminer cette activité, la personne qui anime invite tous les membres du groupe à tirer leur propre conclusion, pour eux-mêmes, en complétant par écrit ou mentalement une dernière phrase : « Dans ma vie, les conflits sont... ». Elle fait remarquer que ce débat n'est pas simple mais qu'il ouvre des perspectives intéressantes sur la réalité des conflits dans nos vies.

Déroulement (version longue : 60 minutes)

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime présente d'abord la séquence vidéo 4, *En parler, ça aide*, qui est le deuxième épisode de *L'histoire d'un conflit*. Elle donne la consigne suivante :

Nous allons maintenant amorcer l'activité avec une séquence vidéo. C'est la suite de l'histoire de Luc et de Charles-Robert, un enseignant et un élève. Je vous invite donc à regarder et à écouter le deuxième épisode de leur histoire. Vous regardez ces images, écoutez ces paroles et restez attentives et attentifs aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et des dialogues. Par la suite, elle propose un retour sur les réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et chacun à la séquence vidéo. Pour stimuler et encadrer cet échange de vues, la personne qui anime peut utiliser les questions suivantes :

« Qu'est-ce qui vous a frappés, intéressés, touchés, surpris dans cette séquence vidéo ? »
« Si vous aviez un mot ou une phrase pour résumer, une image pour représenter votre réaction, ce serait quoi ? »

En annonçant le titre de la présente activité, la personne qui anime souligne que ce n'est pas toujours évident qu'il y a des avantages à vivre un conflit, que notre tendance première est plutôt de croire qu'il est préférable de les éviter, ou encore qu'il est mieux de tout faire pour les prévenir. Mais quoi qu'on fasse, les conflits sont là et font partie de la vie et il importe d'en saisir les bons comme les mauvais côtés. L'objectif de la présente activité est précisément d'explorer les avantages et les inconvénients à vivre des conflits.

EN ÉQUIPES (15 minutes)

La personne qui anime propose au groupe de simuler un groupe de discussion de l'émission *Le Point* sur le thème des avantages et des inconvénients à vivre des situations de conflit. Le groupe de discussion est constitué de quelques spécialistes des conflits qui débattront des avantages et des inconvénients de vivre des conflits. La personne qui anime divise au hasard le groupe en deux équipes, l'équipe des « pour » et l'équipe des « contre ». Dans une première étape, chaque équipe travaille à préparer ses arguments et stratégies. À la fin, les membres de l'équipe se concertent pour nommer deux représentants de leur option qui vont devenir les spécialistes. Comme dans la version courte de l'activité, les membres peuvent utiliser la fiche 9.1 – **Pour et contre**, pour les aider à développer leur argumentation.

EN GROUPE (30 minutes)

Pendant que les équipes travaillent, la personne qui anime prépare la mise en scène : table, chaises ou fauteuils, verres d'eau, etc. Elle joue le rôle de l'animateur de l'émission qui reçoit ces spécialistes. Selon le dynamisme et le degré de participation du groupe, il est possible aussi de suggérer que quelqu'un parmi les membres du groupe soit l'animateur du groupe de discussion; la personne qui anime joue alors un rôle d'observateur et peut noter au tableau les

arguments qui sont émis. Dans le cas où c'est la personne qui anime qui dirige le débat, un membre du groupe peut jouer le rôle de **secrétaire**.

L'animatrice ou l'animateur du groupe de discussion s'entend avec les « spécialistes » sur la façon de les présenter et on commence l'émission par une réplique qui peut ressembler à ceci :

Nous abordons aujourd'hui un sujet doublement conflictuel. Il semble qu'il y ait mésentente parmi les spécialistes quant aux avantages et aux inconvénients de vivre des situations de conflit. Pour éclairer ce débat, nous avons invité aujourd'hui quatre spécialistes qui vont nous donner leur version. Je vous présente donc...

L'animatrice ou l'animateur du groupe de discussion pose des questions et agit comme modérateur. Elle ou il précise au départ la période de temps qui est allouée. Si le débat s'essouffle ou devient répétitif, la personne qui anime annonce une « pause publicitaire » et propose aux deux équipes de faire le point avec leurs spécialistes pendant quelques minutes. Puis on reprend le débat.

À la fin du débat, la personne qui anime résume les arguments présentés et conclut par une synthèse des avantages et des inconvénients de vivre des conflits, en s'inspirant du texte à l'annexe 2 – **Avantages et inconvénients de vivre des conflits**.

INDIVIDUELLEMENT (5 minutes)

Avant de terminer cette activité, la personne qui anime invite tous les membres du groupe à tirer leur propre conclusion, pour eux-mêmes, en complétant par écrit ou mentalement une dernière phrase : « Dans ma vie, les conflits sont... ». Elle fait remarquer que ce débat n'est pas simple mais qu'il ouvre des perspectives intéressantes sur la réalité des conflits dans nos vies.

DU PLUS ET DU MOINS !

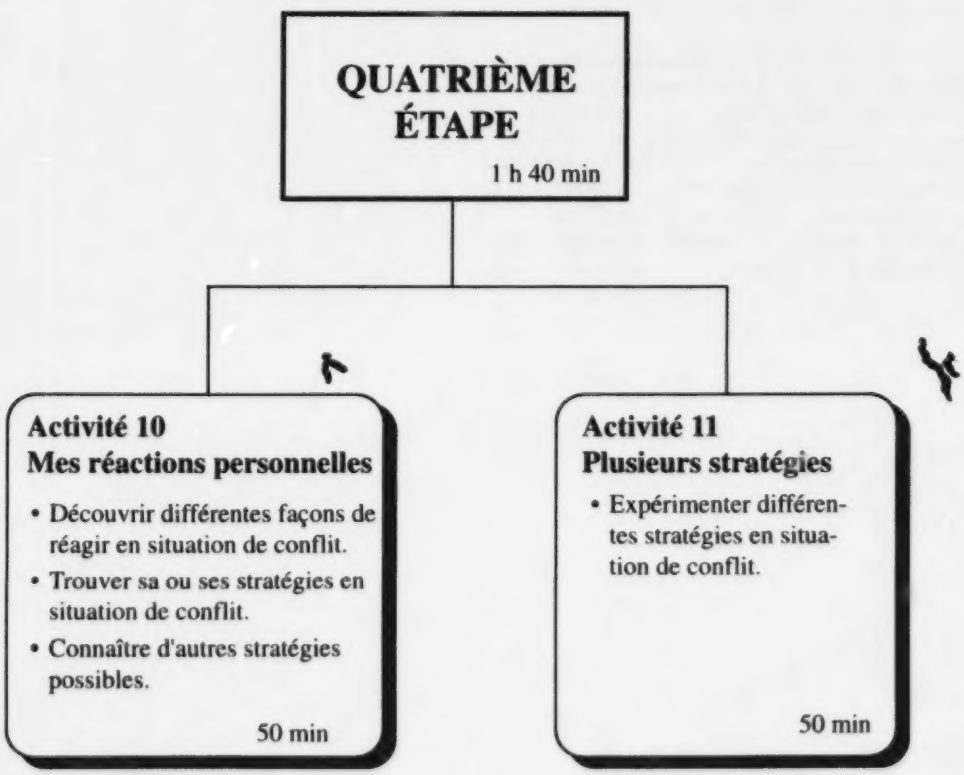
Fiche 9.1

Consigne : inscrivez les arguments les plus convaincants, selon que vous êtes dans le camp des avantages ou des inconvénients.

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Il est avantageux de vivre des conflits parce que…	C'est un inconvénient de vivre des conflits parce que…

QUATRIÈME ÉTAPE

COMMENT JE RÉAGIS EN SITUATION DE CONFLIT


QUATRIÈME ÉTAPE
1 h 40 min
Activité 10
Mes réactions personnelles
• Découvrir différentes façons de réagir en situation de conflit.
• Trouver sa ou ses stratégies en situation de conflit.
• Connaître d'autres stratégies possibles.
50 min
Activité 11
Plusieurs stratégies
• Expérimenter différentes stratégies en situation de conflit.
50 min

Activité 10 — Mes réactions personnelles[1]

Durée : 50 minutes.

Objectifs : découvrir différentes façons de réagir en situation de conflit;

trouver sa ou ses stratégies en situation de conflit;

connaître d'autres stratégies possibles.

Matériel requis : Vidéo 5 – *Et si on se parlait*

Fiche 10.1 – **En conflit, je réagis...**

Fiche 10.2 – **Grille de correction**

Fiche 10.3 – **Conflits et stratégies**

Déroulement

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime présente d'abord la séquence vidéo 5, *Et si on se parlait*, qui est le troisième épisode de *L'histoire d'un conflit*. Elle donne la consigne suivante :

Nous allons maintenant amorcer l'activité avec une séquence vidéo. C'est la suite de l'histoire de Luc et de Charles-Robert, un enseignant et un élève. Je vous invite donc à regarder et à écouter le troisième épisode de leur histoire. Vous regardez ces images, écoutez ces paroles et restez attentives et attentifs aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et des dialogues. Par la suite, elle propose un retour sur les réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et chacun à la séquence vidéo. Pour stimuler et encadrer cet échange de vues, la personne qui anime peut utiliser les questions suivantes :

« Qu'est-ce qui vous a frappés, intéressés, touchés, surpris dans cette séquence vidéo ? »
« Si vous aviez un mot ou une phrase pour résumer, une image pour représenter votre réaction, ce serait quoi ? »

Rappel : Il ne s'agit pas de critiquer ni d'évaluer la séquence vidéo mais bien de parler des réactions personnelles qu'elle suscite (voir la note à l'activité 6).

INDIVIDUELLEMENT (10 minutes)

Les participants et les participantes remplissent les deux pages de la fiche 10.1 – **En conflit, je réagis...** Lorsque tous et toutes ont à peu près terminé, on leur demande de compiler leurs réponses à l'aide de la fiche 10.2 – **Grille de correction**.

EN ÉQUIPES (10 minutes)

Après avoir formé des équipes (maximum quatre ou cinq), chaque personne échange avec son équipe une découverte ou une question au sujet des réponses de sa compilation personnelle. On compare aussi les stratégies les plus et les moins utilisées par les membres de l'équipe.

EN GROUPE (20 minutes)

La personne qui anime fait un rapide retour sur les discussions en équipes en prenant quelques commentaires des personnes qui le désirent. Puis elle présente les caractéristiques de chacune des stratégies à l'aide de la description présentée à la page suivante. La discussion se poursuit pour permettre aux personnes de réagir sur les découvertes que l'activité leur a permis de faire.

---

1. D'après David W. JOHNSON. *Reaching out... Interpersonal Effectiveness and self-actualization*, 2e éd., Englewood Cliffs (Prentice Hall Inc.), 1981, p. 202-207, traduit par Louise Dupuy-Walker, UQAM.

DESCRIPTION DES DIFFÉRENTES STRATÉGIES

1. LA TORTUE
(La retraite)

Les « tortues » se retirent dans leur carapace afin d'éviter les conflits. Elles abandonnent leurs buts personnels et leurs relations. Elles restent loin des lieux et des gens touchés par le conflit. Les « tortues » pensent que c'est peine perdue d'essayer de résoudre les conflits. Elles se sentent impuissantes. Elles sont persuadées qu'il est plus facile de battre en retraite (physiquement autant que psychologiquement) que de faire face à un conflit.

2. LE REQUIN
(La force)

Les « requins » tentent de vaincre les oppositions à leurs projets en obligeant leurs partenaires à adopter la solution qu'eux-mêmes préconisent. Leurs buts leur importent grandement, tandis que leurs relations sont à leurs yeux de moindre importance. Ils veulent atteindre leurs objectifs à tout prix. Ils se moquent des besoins des autres et ne se soucient guère de se faire aimer ou accepter. Les « requins » considèrent que les conflits se règlent quand l'un des deux adversaires l'emporte sur l'autre, qui doit alors s'avouer vaincu. Ils veulent être des gagnants. La victoire provoque chez eux un fort sentiment de fierté devant le succès de la mission accomplie. Après une défaite, ils éprouvent un sentiment de faiblesse, d'inadaptation à l'échec. Ils essaient de gagner en ayant recours à des procédés tels que l'attaque, l'oppression pour accabler le rival et l'intimidation.

3. L'OURSON EN PELUCHE
(L'harmonie à tout prix)

Pour « l'ourson en peluche », les relations humaines sont d'une grande importance, beaucoup plus que ne le sont leurs buts. Les « oursons » veulent se faire accepter et aimer des autres. Ils pensent que les conflits devraient être évités à tout prix, au bénéfice d'une entente harmonieuse; ils estiment que les discussions à l'occasion des conflits sont préjudiciables au maintien de la relation. Si le conflit se prolonge, ils craignent de voir l'un offenser l'autre, ce qui dégraderait la relation. Ils sont prêts à abandonner leurs buts afin de préserver leurs relations. Les « oursons » préfèrent laisser l'autre obtenir satisfaction et renoncer à leurs propres objectifs, s'ils peuvent espérer recevoir en retour un peu d'affection. Les « oursons » essaient toujours d'atténuer les frictions par crainte de briser la relation.

4. LE RENARD
(Le compromis)

Les « renards » sont modérément préoccupés, tant par leurs buts que par leurs relations. Ils cherchent les compromis. Ils acceptent de renoncer à une partie de leurs objectifs et s'efforcent de persuader l'autre d'en faire autant. Ils cherchent les solutions qui avantagent les deux camps, c'est à dire le moyen terme. Ils sont donc prêts à sacrifier partiellement leurs aspirations et leurs relations en vue de parvenir à une entente pour le bien commun.

5. LE HIBOU
(La ténacité jusqu'à la résolution)

Les « hiboux » valorisent beaucoup leurs propres buts, de même que leurs relations humaines. Ils envisagent les conflits comme des problèmes à résoudre conjointement, et ils sont en quête de propositions qui leur permettront d'atteindre à la fois leurs propres objectifs et ceux de l'adversaire. Les « hiboux » croient que les conflits leur fournissent l'occasion d'améliorer leurs relations; afin d'y arriver, ils s'efforcent de réduire les frictions entre les parties. Ils essaient d'amorcer une discussion dans laquelle le conflit est vu comme un problème à résoudre ensemble. Ils maintiennent de bonnes relations avec l'autre camp grâce à la recherche d'un dénouement satisfaisant pour tous. Ils ne renoncent pas aussi longtemps qu'une solution adéquate (celle qui comble à la fois leurs aspirations personnelles et celles des autres) n'est pas trouvée. Ils font preuve de persévérance jusqu'à ce que l'abcès soit résorbé, c'est à dire jusqu'à l'apaisement de la tension et jusqu'à l'atténuation des effets négatifs.

EN CONFLIT, JE RÉAGIS...*

Fiche 10.1

Consigne : lisez attentivement les phrases suivantes et indiquez à quel point chacune est représentative de votre attitude en situation de conflit.

5. Très représentative de ma façon d'agir.
4. Fréquemment représentative de ma façon d'agir.
3. Quelquefois représentative de ma façon d'agir.
2. Rarement représentative de ma façon d'agir.
1. Jamais représentative de ma façon d'agir.

1. Il est plus facile d'éviter une querelle que d'y mettre fin. ☐
2. Si vous ne pouvez convaincre quelqu'un de penser comme vous, forcez-le à agir selon vos idées. ☐
3. Les mots doux viennent à bout des coeurs durs. ☐
4. Tu m'égratignes, je t'égratigne à mon tour. ☐
5. Allons, raisonnons ensemble maintenant. ☐
6. Le plus avisé cède le premier. ☐
7. La raison du plus fort est souvent la meilleure. ☐
8. Les paroles tendres font les manières élégantes. ☐
9. Mieux vaut la moitié du pain que pas de pain du tout. ☐
10. La vérité ne fait pas l'unanimité. ☐
11. Celui qui choisit la fuite, ne choisit que de remettre la querelle à un autre jour. ☐
12. Le vainqueur, c'est celui qui a mis les autres en fuite. ☐
13. Une main de fer dans un gant de velours. ☐
14. Les bons comptes font les bons amis. ☐
15. Personne n'a le dernier mot, mais chacun a voix au chapitre. ☐
16. Fuyez ceux qui ne sont pas d'accord avec vous ! ☐
17. La victoire va à ceux qui y croient. ☐

(Suite à la page suivante)

* Cette activité est un extrait de: David W. JOHNSON. *Reaching out... Interpersonnal Effectiveness and self-Actualization*, Englewood Cliffs (Prentice Hall Inc.) 1981 pp.203-207, traduit par Louise Dupuy-Walker, UQAM

(*Suite*)

Fiche 10.1

5. Très représentative de ma façon d'agir.
4. Fréquemment représentative de ma façon d'agir.
3. Quelquefois représentative de ma façon d'agir.
2. Rarement représentative de ma façon d'agir.
1. Jamais représentative de ma façon d'agir.

18. Les bonnes paroles valent beaucoup et coûtent peu. ☐
19. Oeil pour oeil, dent pour dent. ☐
20. Seul celui qui accepte de n'avoir pas le monopole de la vérité peut profiter des vérités des autres. ☐
21. Évitez les gens chicaniers, ils ne sont bons qu'à vous empoisonner la vie ! ☐
22. Celui qui ne fuit jamais met les autres en fuite. ☐
23. L'harmonie est faite de paroles tendres. ☐
24. Les petits cadeaux entretiennent l'amitié. ☐
25. Mettez vos conflits au grand jour et affrontez-les directement. ☐
26. La meilleure chose à faire avec les conflits, c'est encore de les éviter ! ☐
27. Ne mettez les pieds que là où vous voulez rester. ☐
28. Patience et longueur de temps font plus que force et que rage. ☐
29. Un « tiens » vaut mieux que deux « tu l'auras ». ☐
30. La franchise, l'honnêteté et la confiance peuvent transporter des montagnes. ☐
31. Rien ne vaut qu'on se batte pour l'obtenir. ☐
32. Le monde n'est fait que de deux sortes de gens : les gagnants et les perdants. ☐
33. Si l'on vous frappe avec une pierre, ripostez avec de l'ouate. ☐
34. Quand chacun cède un bout du chemin, l'accord pointe à l'horizon. ☐
35. À force de travail, la vérité finit toujours par éclater. ☐

GRILLE DE CORRECTION

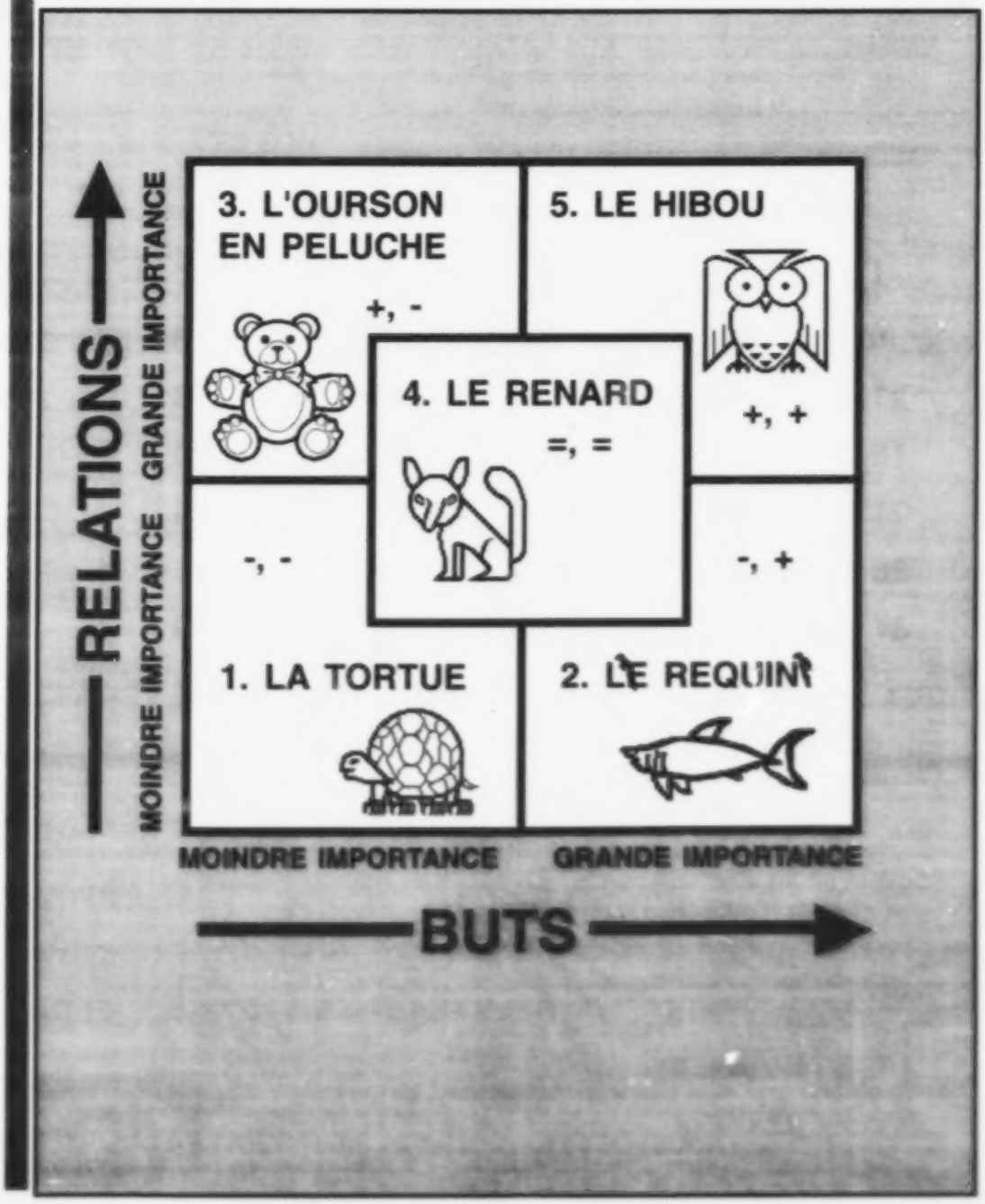
Fiche 10.2

Consigne : reportez la note (de 1 à 5) que vous avez attribuée à chaque énoncé dans la case numérotée qui lui correspond, puis faites le total de chaque colonne.

RETRAITE	FORCE	HARMONIE	COMPROMIS	RÉSOLUTION
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
11 ☐	12 ☐	13 ☐	14 ☐	15 ☐
16 ☐	17 ☐	18 ☐	19 ☐	20 ☐
21 ☐	22 ☐	23 ☐	24 ☐	25 ☐
26 ☐	27 ☐	28 ☐	29 ☐	30 ☐
31 ☐	32 ☐	33 ☐	34 ☐	35 ☐
TOTAL :	TOTAL :	TOTAL :	TOTAL :	TOTAL :

Le plus haut total indique la stratégie que vous utilisez le plus souvent en situation de conflit. Le plus bas indique la stratégie que vous avez le moins tendance à utiliser.

Fiche 10.3


RELATIONS
MOINDRE IMPORTANCE
GRANDE IMPORTANCE
3. L'OURSON EN PELUCHE
+, -
5. LE HIBOU
+, +
4. LE RENARD
=, =
-, -
-, +
1. LA TORTUE
2. LE REQUIN
MOINDRE IMPORTANCE
GRANDE IMPORTANCE
BUTS

Durée : 50 minutes.

Objectif : expérimenter différentes stratégies en situation de conflit.

Matériel requis : Vidéo 6 – *Quand le conflit éclate 1, 2, 3*

Déroulement

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime propose aux membres du groupe de pratiquer concrètement les différentes stratégies présentées à l'activité précédente. Deux options sont possibles. On peut choisir des situations de conflit proposées par les membres ou encore se servir de celles de la séquence vidéo 6, *Quand le conflit éclate*. La personne qui anime présente ces deux options au groupe. Si on retient des situations de conflit vécues par les membres, il est important de bien les décrire avant de commencer. Si ce sont les situations de la séquence vidéo qui sont choisies, la personne qui anime présente alors la séquence vidéo 6, *Quand le conflit éclate*, en donnant la consigne suivante :

Nous allons maintenant voir la suite des situations de conflit du début, précisément au moment où le conflit éclate. Vous regardez ces images, écoutez ces dialogues et restez attentifs et attentives aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

EN ÉQUIPES (20 minutes)

La personne qui anime invite les membres à former des équipes de cinq ou six personnes. Puis chaque équipe choisit une situation de conflit, soit une de celles de la séquence vidéo, soit une situation proposée par les membres. La tâche consiste à repenser le déroulement de la situation en fonction des cinq stratégies puis à préparer un des scénarios à jouer devant le groupe.

EN GROUPE (20 minutes)

Quand toutes les équipes ont terminé leur préparation, la personne qui anime invite au hasard l'une d'elles à jouer le scénario préparé. Après chaque présentation, la personne qui anime reçoit les commentaires et réactions (maximum cinq minutes). À la fin des jeux de rôles, la personne qui anime propose un échange de vues sur les observations que les membres peuvent tirer de cette expérience :

- Quels sont les effets de telle ou telle stratégie sur l'autre ou les autres personnes mêlées au conflit ?

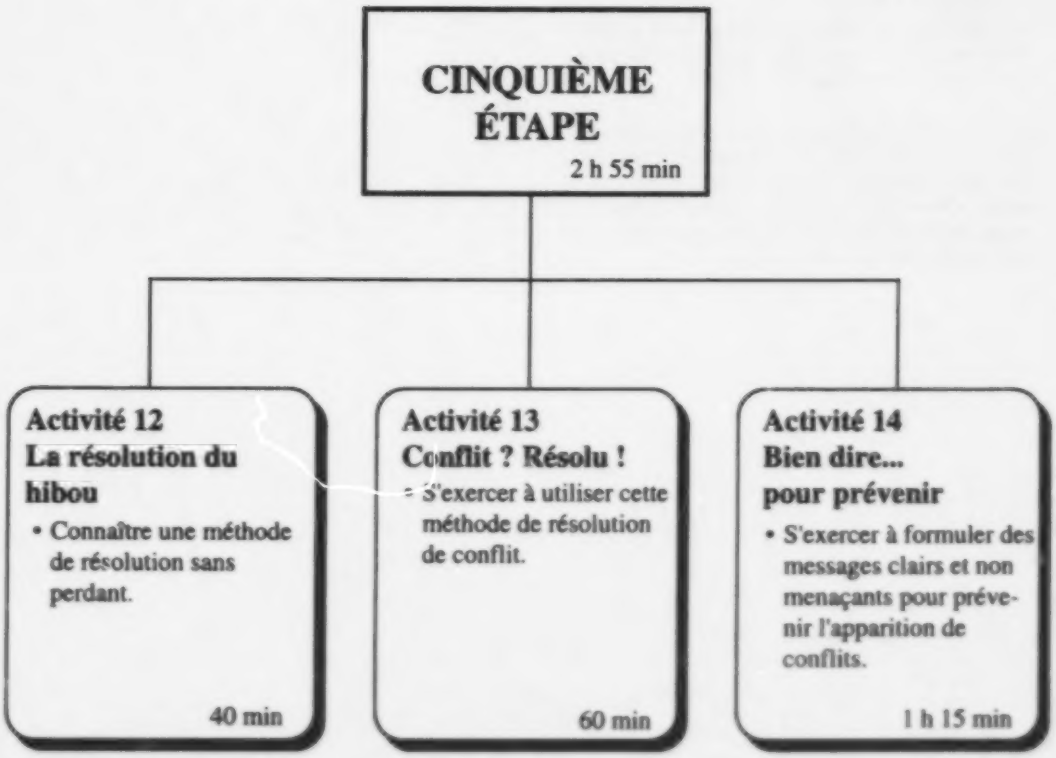
- Si j'ai le choix d'une stratégie, laquelle je choisis et pourquoi ?

- Y a-t-il des occasions où une seule stratégie est possible ?

L'animatrice ou l'animateur conclut en rappelant que chaque stratégie peut être plus ou moins appropriée, toujours selon les mêmes critères : l'importance du maintien de la relation et de l'atteinte des objectifs; c'est souvent une question d'équilibre.

CINQUIÈME ÉTAPE

COMMENT JE PEUX RÉSOUDRE OU PRÉVENIR UN CONFLIT AUTREMENT


CINQUIÈME ÉTAPE
2 h 55 min
Activité 12
La résolution du hibou
• Connaître une méthode de résolution sans perdant.
40 min
Activité 13
Conflit ? Résolu !
• S'exercer à utiliser cette méthode de résolution de conflit.
60 min
Activité 14
Bien dire... pour prévenir
• S'exercer à formuler des messages clairs et non menaçants pour prévenir l'apparition de conflits.
1 h 15 min

Activité 12 — La résolution du hibou

Durée : 40 minutes.

Objectif : connaître une méthode de résolution sans perdant.

Matériel requis : Fiche 12.1 – **La méthode du hibou**

Fiche 12.2 – **Les étapes de la résolution sans perdant**

Déroulement

Note : L'activité 12 est très liée à la précédente et peut y être enchaînée, après une pause. Après les jeux de rôles avec les animaux, il s'agit d'objectiver plus systématiquement la méthode du hibou et de présenter les différentes étapes de la résolution d'un conflit sans perdant.

EN GROUPE (5 minutes)

La personne qui anime fait le lien avec l'activité précédente qui abordait différentes façons de réagir en situation de conflit. Elle rappelle que ces stratégies sont utiles dans diverses circonstances et selon l'importance accordée au maintien de nos relations et à l'atteinte de nos objectifs. Pour ces situations où le maintien de la relation et l'atteinte des objectifs sont également importants, la personne qui anime propose d'examiner maintenant d'un peu plus près la réaction du hibou et sa méthode de résolution sans perdant.

EN ÉQUIPES (15 minutes)

Au moyen de la fiche 12.1 – **La méthode du hibou**, qui reproduit la description de ce type de réaction et en se rappelant les jeux de rôle de l'activité précédente, les membres de l'équipe doivent reconnaître les principales étapes franchies par le hibou jusqu'à la résolution du conflit. « Que fait-il en premier, et ensuite et ensuite. »

EN GROUPE (20 minutes)

La personne qui anime propose une mise en commun des étapes et les note au tableau. Tout au cours de la discussion, elle complète et réorganise les étapes du processus en s'aidant des étapes de résolution de problèmes établies par John Dewey et appliquées par Thomas Gordon[1] à la résolution de conflit.

1. Définir le conflit : énoncer clairement ses besoins, ses attentes, ses émotions et écouter l'autre faire de même. Bien vérifier le désir réel des deux parties de régler la situation conflictuelle et d'aller jusqu'au bout du processus de résolution.

2. Énumérer toutes les solutions possibles sans les évaluer tout de suite et en étant le plus créatif possible.

3. Évaluer les solutions : permettre à chaque partie de se prononcer sur ses préférences et d'exprimer son opinion quant aux propositions émises, et enlever toutes les solutions qui ne conviennent pas à l'une ou l'autre partie.

4. Choisir la ou les solutions satisfaisantes.

5. Établir les moyens d'appliquer la solution : discuter des stratégies d'application de la solution et expérimenter la solution.

6. Réévaluer la solution adoptée et les résultats obtenus.

---

1. Thomas GORDON, *Enseignants efficaces*, Canada, Le Jour, 1981, p. 314-325.

LA MÉTHODE DU HIBOU

Fiche 12.1

La ténacité jusqu'à la résolution

Les « hiboux » valorisent beaucoup leurs propres buts, de même que leurs relations humaines. Ils envisagent les conflits comme des problèmes à résoudre conjointement, et ils sont en quête de propositions qui leur permettront d'atteindre à la fois leurs propres objectifs et ceux de l'adversaire. Les « hiboux » croient que les conflits leur fournissent l'occasion d'améliorer leurs relations; afin d'y arriver, ils s'efforcent de réduire les frictions entre les parties. Ils essaient d'amorcer une discussion dans laquelle le conflit est vu comme un problème à résoudre ensemble. Ils maintiennent de bonnes relations avec l'autre camp grâce à la recherche d'un dénouement satisfaisant pour tous. Ils ne renoncent pas aussi longtemps qu'une solution appropriée (celle qui comble à la fois leurs aspirations personnelles et celles des autres) n'est pas trouvée. Ils font preuve de persévérance jusqu'à ce que l'abcès soit résorbé, c'est-à-dire jusqu'à l'apaisement de la tension et à l'atténuation des effets négatifs.

Les étapes de la résolution du hibou

LES ÉTAPES DE LA RÉSOLUTION SANS PERDANT

Fiche 12.2

1. Définir le conflit : énoncer clairement ses besoins, ses attentes, ses émotions et écouter l'autre faire de même. Bien vérifier le désir réel des deux parties de régler la situation conflictuelle et d'aller jusqu'au bout du processus de résolution.
2. Énumérer toutes les solutions possibles sans les évaluer tout de suite et en étant le plus créatif possible.
3. Évaluer les solutions : permettre à chaque partie de se prononcer sur ses préférences et d'exprimer son opinion quant aux propositions émises, et enlever toutes les solutions qui ne conviennent pas à l'une ou l'autre partie.
4. Choisir la ou les solutions satisfaisantes.
5. Établir les moyens d'appliquer la solution : discuter des stratégies d'application de la solution et expérimenter la solution.
6. Réévaluer la solution adoptée et les résultats obtenus.

Durée : 60 minutes.

Objectif : s'exercer à utiliser cette méthode de résolution de conflit.

Matériel requis : Vidéo 6 – *Quand le conflit éclate 1, 2, 3*

Fiche 13.1 – **Ici, on règle les conflits !**

Déroulement

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime demande au groupe s'il y en a qui font du sport, de la musique ou de la peinture comme loisirs. Aux personnes qui en font, elle demande si, lorsqu'elles ont commencé, elles étaient très bonnes. Et maintenant, est-ce mieux ? Pourquoi ? Hé oui ! c'est en s'exerçant qu'on devient bon. Il en est de même pour la résolution des conflits par la négociation.

L'animatrice ou l'animateur propose donc aux membres du groupe de passer à l'action et de vivre une activité qui leur permettra de pratiquer les étapes d'une négociation. Les membres forment cinq équipes. La personne qui anime expose ensuite la procédure. Deux options s'offrent :

1. Premièrement, on présente de nouveau sur vidéo une des situations de conflit; on arrête le visionnement à un moment pour permettre aux différentes équipes d'imaginer un scénario de résolution. Lorsque les membres des équipes sont prêts, on joue la scène imaginée.

2. Si les enseignants et les enseignantes sont d'accord, on peut aussi leur faire choisir des conflits vécus à leur école. Évidemment, cette façon de faire est plus exigeante et délicate mais aussi plus rentable et valorisante.

Il se pourrait qu'après une première équipe, les membres des autres équipes disent que pour eux c'est pareil ! La personne qui anime évitera le piège de ne présenter qu'une scène. Chaque personne a une façon personnelle de dire les choses et de se représenter une situation. De plus, l'habileté venant avec la pratique, il est important que toutes et tous aient la chance de devenir meilleurs dans la gestion des conflits. Le jugement de l'animateur ou de l'animatrice sera ici essentiel pour éviter la démotivation due à la répétition de mêmes scénarios autant que la fuite devant l'obligation de jouer devant les collègues.

Si les membres choisissent les situations de la séquence vidéo, la personne qui anime juge s'il est nécessaire de les présenter à nouveau (à moins que l'activité 11 – **Plusieurs stratégies** n'ait pas été faite).

EN ÉQUIPES (20 minutes)

À partir de la situation de conflit choisie, on élabore un scénario de résolution de conflit à l'aide des six étapes présentées à la douzième activité. Le scénario est noté sur la fiche 13.1 – **Ici, on règle les conflits !**, puis on distribue les rôles.

EN GROUPE (30 minutes)

Chaque équipe joue son scénario de résolution de conflit. La personne qui anime reçoit les réactions des autres équipes : quelles sont les étapes les plus difficiles, quelles sont les habiletés nécessaires. Elle conclut en reprenant les étapes et affirme de nouveau l'importance de la pratique pour développer ses habiletés dans ce domaine comme dans tout autre.

ICI, ON RÈGLE LES CONFLITS !

Fiche 13.1

Consigne : inscrivez un scénario qui propose la résolution du conflit d'une façon qui soit satisfaisante pour tous. Faites comme le hibou !

Durée : 1 heure 15 minutes.

Objectif : s'exercer à formuler des messages clairs et non menaçants pour prévenir l'apparition de conflits.

Matériel requis : Vidéo 7 – *Un pas vers la résolution*

Fiche 14.1 – **Un conflit à prévenir**

Déroulement

EN GROUPE (15 minutes)

La personne qui anime présente d'abord la séquence vidéo 7, *Un pas vers la résolution*, qui est le quatrième épisode de *L'histoire d'un conflit*. Elle donne la consigne suivante :

Nous allons maintenant amorcer l'activité avec une séquence vidéo. C'est la suite de l'histoire de Luc et de Charles-Robert, un enseignant et un élève. Je vous invite donc à regarder et à écouter le quatrième épisode de leur histoire. Vous regardez ces images, écoutez ces paroles et restez attentifs et attentives aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et des dialogues. Par la suite, elle propose un retour sur les réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et chacun à la séquence vidéo. Pour stimuler et encadrer cet échange de vues, la personne qui anime peut utiliser les questions suivantes :

« Qu'est-ce qui vous a frappés, intéressés, touchés, surpris dans cette séquence vidéo ? »
« Si vous aviez un mot ou une phrase pour résumer, une image pour représenter votre réaction, ce serait quoi ? »

Rappel : Il ne s'agit pas de critiquer ni d'évaluer la séquence vidéo mais bien de parler des réactions personnelles qu'elle suscite (voir la note à l'activité 6).

À la suite de cet échange de vues, la personne qui anime explique que pour plusieurs auteurs (Adams, Carkuff, Gordon, Johnson, Palomares, Salomé) un des éléments fondamentaux de la bonne communication est la capacité de parler en partant de soi-même et en utilisant le « je », le « moi ». Parler de soi et non pas de l'autre : ce n'est pas simple. De plus, quand on développe son habileté à reconnaître et à nommer ses besoins, ses buts, ses intérêts, ses valeurs et surtout ses émotions, on facilite beaucoup une communication authentique et dynamique avec l'autre. Ces habiletés permettent aussi très souvent de prévenir les conflits et aident grandement à régler ceux qui se présentent inévitablement. Cette capacité d'une personne à parler d'elle-même, de son expérience, conjuguée à des habiletés d'écoute empathique, seraient des éléments clés de la résolution pacifique des conflits. L'écoute empathique est cette capacité à décoder les messages verbaux et non verbaux émis par un interlocuteur et à lui signifier notre compréhension. Il importe donc, si l'on veut arriver à résoudre les conflits d'une façon acceptable pour toutes et pour tous, de pratiquer ces deux habiletés de base de toute communication : la parole et l'écoute.

INDIVIDUELLEMENT (5 minutes)

Chaque personne relève une situation de conflit personnel qu'elle a déjà vécue. Ce peut être à l'école ou à l'extérieur. Elle indique sur la fiche 14.1 – **Un conflit à prévenir**, ses besoins personnels en cause dans cette situation et les conséquences concrètes que ce conflit a eu sur sa vie. Ensuite, elle tente de trouver une façon d'exprimer ses besoins qui aurait probablement permis de prévenir le conflit.

EN ÉQUIPES (45 minutes)

La personne qui anime invite les membres du groupe à former des équipes de trois personnes et donne les consignes.

Les membres de l'équipe se répartissent les rôles du premier tour. Chaque personne sera, à tour de rôle (10 min) :

1. celle qui explique son conflit;
2. celle qui écoute et reformule;
3. celle qui observe et qui surveille le temps.

Après chaque tour, l'équipe prend le temps de réagir à la communication. On discute de la facilité et de la difficulté de bien exprimer son expérience, d'écouter et de reformuler. La personne qui observe peut commenter aussi les attitudes non verbales et l'effet des différentes phrases dites par l'une ou l'autre et relever surtout l'aspect « menaçant » ou « agressant ».

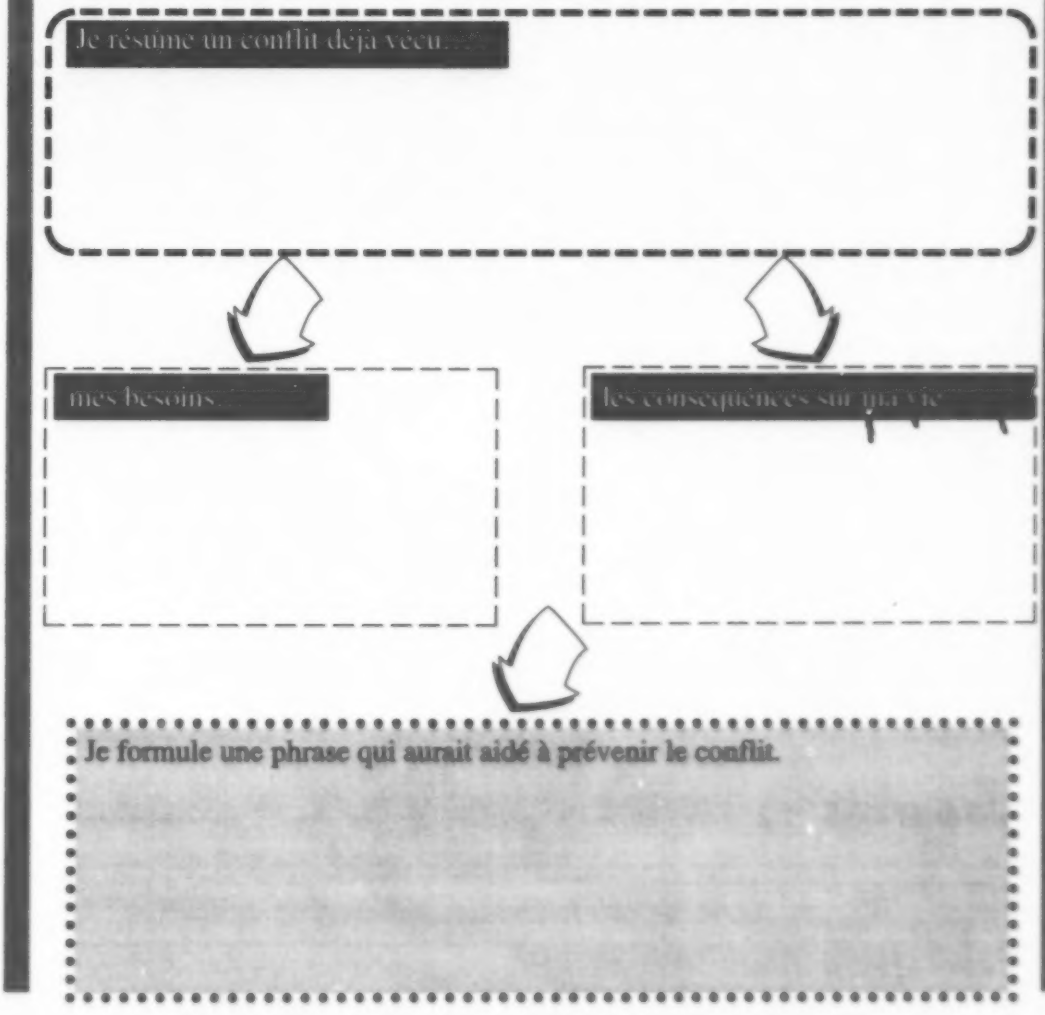
EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime demande aux membres du groupe quelles sont leurs principales découvertes au terme de cette activité et si elles voient une application concrète dans leur vie de tous les jours.

UN CONFLIT À PRÉVENIR

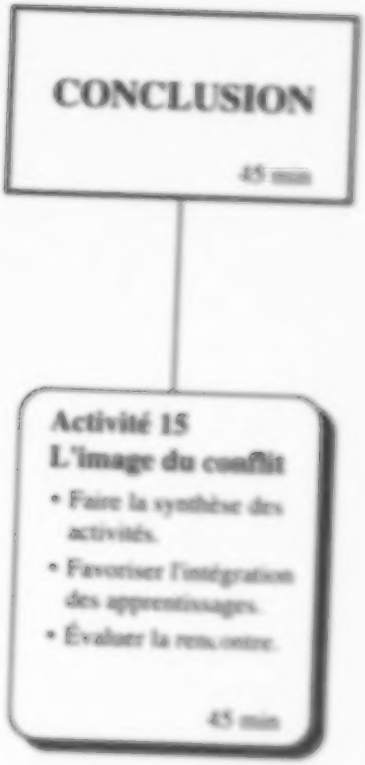
Fiche 14.1

Consigne :
- résumez en quelques mots un conflit personnel;
- énumérez vos besoins en cause dans ce conflit;
- établissez les conséquences concrètes que ce conflit a eues sur votre vie;
- essayez de formuler une phrase qui aurait aidé à prévenir le conflit en précisant le besoin en cause ainsi que les conséquences négatives prévues.


Je résume un conflit déjà vécu.
mes besoins
les conséquences sur ma vie
Je formule une phrase qui aurait aidé à prévenir le conflit.

CONCLUSION

LA VIE CONTINUE



Activité 15 — L'image du conflit

Durée : 45 minutes.

Objectifs : faire la synthèse des activités;

favoriser l'intégration des apprentissages;

évaluer la rencontre.

Matériel requis : Vidéo 8 – *La vie continue*

Boîte avec les images associées au conflit (activité 1)

Fiche 15.1 – **Je repars avec...**

Fiche 15.2 – **Évaluation de la formation**

Déroulement

EN GROUPE (10 minutes)

La personne qui anime présente d'abord la séquence vidéo 8, *La vie continue*, qui est le cinquième et dernier épisode de *L'histoire d'un conflit*. Elle donne la consigne suivante :

Nous allons maintenant amorcer l'activité avec une séquence vidéo. C'est la suite de l'histoire de Luc et de Charles-Robert, un enseignant et un élève. Je vous invite donc à regarder et à écouter le cinquième et dernier épisode de leur histoire. Vous regardez ces images, écoutez ces paroles et restez attentifs et attentives aux réactions qu'elles provoquent chez vous.

À la fin de la séquence vidéo, la personne qui anime laisse un certain temps (de 15 à 30 secondes) pour permettre l'intégration des images et dialogues. Par la suite, elle propose un retour sur les réactions suscitées par la séquence vidéo. Ce retour doit être limité dans le temps (un maximum de cinq minutes) et centré sur les réactions de chacune et chacun à la séquence vidéo. Pour stimuler et encadrer cet échange de vues, la personne qui anime peut utiliser les questions suivantes :

« Qu'est-ce qui vous a frappés, intéressés, touchés, surpris dans cette séquence vidéo ? »
« Si vous aviez un mot ou une phrase pour résumer, une image pour représenter votre réaction, ce serait quoi ? »

Rappel : Il ne s'agit pas de critiquer ni d'évaluer la séquence vidéo mais bien de parler des réactions personnelles qu'elle suscite... (voir la note à l'activité 6).

EN GROUPE (20 minutes)

Après l'échange sur la séquence vidéo, la personne qui anime reprend les étapes de la formation en rappelant les activités faites par le groupe. La synthèse devrait s'inspirer des grands thèmes suivants :

- Au travail comme ailleurs, nous avons besoin de vivre des relations positives et satisfaisantes, des relations qui entretiennent et font grandir notre estime.

- Les relations vécues avec les élèves sont généralement satisfaisantes mais il y a des moments où elles peuvent devenir plus difficiles, voire conflictuelles (*« C'est pas parce qu'on aime les élèves qu'on n'a pas de conflits avec eux autres »*).

- Je vis un conflit quand mes besoins, mes valeurs, mes attentes, mes moyens d'atteindre mes buts entrent en collision avec les besoins, valeurs, attentes et moyens de quelqu'un ou d'un groupe avec qui je suis en relation (*« Son comportement me dérange et m'empêche de donner mon cours comme je le souhaiterais... »*).

- Un conflit est difficile à vivre mais peut aussi m'apporter une meilleure connaissance de moi et me permettre d'aller plus loin dans une relation (*« C'est pas parce qu'on a des conflits avec les élèves qu'on ne les aime pas »*).

- Souvent dans un conflit je vis des émotions et sentiments contradictoires (*« Il joue avec mes nerfs... mais je ne voudrais pas qu'il gâche sa session »*).

- Je peux découvrir ma façon personnelle de réagir en situation de conflit.

• Ma façon personnelle de réagir répond habituellement à deux critères :

1) mon désir d'atteindre les objectifs que je poursuis;

2) mon désir de maintenir de bonnes relations avec les personnes.

• Quand je vis un conflit important je peux :

1) y penser, pour prendre conscience de mes sentiments, clarifier ma position;

2) en parler à quelqu'un qui n'est pas touché pour vérifier, approfondir, prendre de la distance;

3) en parler avec la personne en cause pour lui dire clairement ma position, écouter la sienne, trouver ensemble des solutions qui conviennent aux deux.

• Les conflits font partie de la vie, les petits comme les plus gros. Tout régler tout le temps paraît utopique. L'important, c'est la gestion qu'on en fait, en laissant certains de côté et en se consacrant à d'autres pour progresser et trouver des solutions sans perdant (*« Des conflits, y en aura toujours, j'essaie d'y faire face du mieux que je peux »*).

• Il est important de continuer à développer ses habiletés.

INDIVIDUELLEMENT (10 minutes)

Après avoir fait la synthèse des activités, la personne qui anime demande à chacun des membres du groupe de recenser individuellement les éléments les plus importants retenus à travers toutes les activités et discussions. Les membres du groupe peuvent noter ces éléments en les inscrivant dans la fiche 15.1 – **Je repars avec...**

EN GROUPE (5 minutes)

La personne qui anime invite les personnes qui le désirent à partager brièvement avec le groupe ces éléments qu'ils ont retenus et les moyens qu'ils envisagent pour développer leurs habiletés. Puis la personne qui anime prend la boîte contenant les bandes de cartons où sont inscrites les « images associées au conflit » exprimées par les membres du groupe pendant l'activité de présentation. Elle remet à chaque membre son image et sollicite des commentaires. La personne qui anime reçoit les commentaires et peut proposer un exercice de visualisation : *« Pensez à votre image. A-t-elle changé ou est-elle toujours la même ? »*. Elle fait ressortir, s'il y a lieu, les liens avec les thèmes abordés au cours de la rencontre. Puis elle invite chacune et chacun à conserver son image et à l'apporter avec lui ou elle *« afin qu'elle vous soit utile et vous inspire dans la gestion des conflits... »*.

INDIVIDUELLEMENT (5 minutes)

La personne qui anime remercie tous les membres du groupe de leur participation et les invite à évaluer la rencontre en remplissant la fiche 15.2 – **Évaluation de la rencontre.**

JE REPARS AVEC...

Fiche 15.1

Consigne : notez les éléments les plus importants retenus au cours de toutes les activités et discussions.

Fiche 15.2

ACTIVITÉ DE FORMATION
SUR LA GESTION DES CONFLITS AU SECONDAIRE
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

Consigne : indiquez si vous êtes d'accord ou non avec chacun des énoncés en cochant la case appropriée.

A= tout à fait d'accord
B= d'accord
C= plus ou moins d'accord
D= en désaccord
E= totalement en désaccord

	A	B	C	D	E
1. Cette formation m'a permis de renforcer mes habiletés à établir de bonnes relations avec les jeunes.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Cette formation m'a permis de connaître la définition d'un conflit.	☐	☐	☐	☐	☐
3 Cette formation m'a permis de reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Cette formation m'a permis de prendre conscience de mes différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Cette formation m'a permis de connaître d'autres moyens de prévenir et de résoudre des conflits.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Les documents fournis au cours de la formation étaient pertinents et utiles.	☐	☐	☐	☐	☐
7. L'animation de la formation était satisfaisante.	☐	☐	☐	☐	☐

8. Quels ont été les points forts et les points faibles de cette formation?

Points forts	Points faibles
_____	_____
_____	_____
_____	_____

10. Des suggestions pour un suivi à cette formation sur la gestion des conflits.

_____

Définitions

Voici les définitions tirées du dictionnaire et certaines comparaisons entre les notions. Elles peuvent servir à la personne qui anime pour répondre aux interrogations et dissiper les ambiguïtés suscitées par l'activité 7 – **Problème ou conflit ?**

Définitions du dictionnaire

Incident Événement, le plus souvent fâcheux, qui survient au cours d'une action, d'une opération, etc., et peut la perturber.
Difficulté peu importante mais dont les conséquences peuvent être graves : ex : incident diplomatique.

Critique Décisif, dangereux, « être dans une situation critique ». (Méd.) Propre à la crise d'une maladie.

Problème Difficulté souvent complexe que l'on éprouve : « j'ai un problème ».

Conflit Antagonisme, opposition de sentiments, d'opinions entre des personnes ou des groupes.
Antagonisme, opposition de motivations contradictoires chez la même personne : « être en situation de conflit ».

Comparaison des notions

Un incident critique :
- c'est un événement *qui survient*;
- ça explose, ça saute comme une bombe.

Un problème et un conflit :
- *durent*;
- couvent, empoisonnent, comme un gaz dans l'air.

Lien entre les notions

Un **incident critique** :
peut en rester là (« il m'est arrivé quelque chose »).

Je peux m'en faire un **problème**.
Je suis insatisfait ou insatisfaite de ma façon de réagir ou je ne comprends pas pourquoi je suis touché ou touchée ainsi (« j'ai un problème »).

Ou je peux me retrouver en **conflit** avec la personne.
- Je suis en opposition.
- Son comportement m'empêche de poursuivre mon but, d'agir comme je le souhaiterais.
- Il ou elle refuse d'agir comme je le souhaiterais.
- « Je suis en conflit » ou plutôt « nous sommes en conflit ».

ANNEXE 2

Avantages et inconvénients de vivre des conflits

La présente annexe propose des éléments de contenu[1] qui peuvent enrichir les discussions de l'activité 9. La personne qui anime peut s'en inspirer pour faire la synthèse des propos des participantes et des participants.

Toute relation contient des éléments qui peuvent être source de conflits, de désaccords, de divergences d'intérêt.

Le nombre et l'intensité des conflits peuvent varier d'une personne à l'autre mais le conflit est inévitable dans toute relation.

Dans notre société, on croit généralement que le conflit est mauvais et qu'il doit être évité : pour beaucoup de personnes, une bonne relation est une relation exempte de conflit. Mais il faut voir que c'est plutôt l'incapacité de résoudre les conflits de manière constructive qui mène à la destruction d'une relation et non pas l'existence de conflits. Car des conflits bien résolus peuvent être d'une grande valeur pour soi et pour ses relations. Un conflit bien résolu :

- fait prendre conscience des difficultés dans la relation;
- encourage le changement (modification de vieilles habitudes, apprentissage de nouvelles habiletés);
- donne de l'énergie et peut augmenter la motivation à faire face aux problèmes; l'attention portée aux conflits peut déclencher des réactions physiques qui s'accompagnent d'une grande quantité d'énergie physique et d'une grande concentration psychique, deux facteurs qui motivent fortement à résoudre le conflit et donnent l'énergie nécessaire pour passer à l'action;
- rend la vie plus intéressante, stimule la curiosité et l'intérêt. Quand les autres sont en désaccord avec nos idées, ça peut nous stimuler à connaître plus, à chercher davantage;
- produit souvent de meilleures décisions parce que les désaccords suscitent un examen plus attentif des conséquences de la décision à prendre;
- réduit les contrariétés quotidiennes dans une relation; une bonne discussion libère souvent les petites tensions issues de l'interaction;
- nous apprend à nous connaître; prendre conscience de ce qui nous fâche, de ce qui nous fait peur, de ce qui importe pour nous et de notre façon de gérer les conflits nous renseigne beaucoup sur nous-mêmes;

---

1. Tiré de : David W. JOHNSON. *Reaching out... Interpersonal Effectiveness and self-actualization*, Englewoods Cliffs (Prentice Hall Inc.), 1981.

- contribue à approfondir et à enrichir une relation en renforçant la conviction de chaque personne que cette relation peut résister au stress, en permettant la communication des engagements et valeurs de chacune;
- peut même apporter un certain plaisir quand il n'est pas pris trop au sérieux, comme dans la compétition aux sports et dans les jeux;
- diminue généralement les risques de friction et de ressentiment, de sorte que les sentiments positifs peuvent être vécus pleinement.

Les conflits sont inévitables et peuvent contribuer à notre croissance personnelle et au développement de nos relations. C'est pourquoi il est important de développer des habiletés à résoudre les conflits de manière constructive plutôt que de les éviter, les résoudre trop rapidement ou étouffer toute discussion autour des différences.

Si des personnes n'arrivent pas à gérer le stress engendré par un conflit qui les oppose, leur relation ne durera pas bien longtemps.

Critères possibles pour juger si un conflit a eu un effet constructif :

- si la relation est plus forte et que les deux personnes sont encore plus capables d'interagir ou de travailler ensemble;
- si les deux s'apprécient et se font encore plus confiance;
- si chacune des deux est satisfaite de la solution au conflit;
- si chacune a amélioré son habileté à résoudre de futurs conflits avec l'autre.

ANNEXE 3

Scénarios possibles

Scénario 1

Sensibilisation du personnel enseignant à la réalité des conflits

(Durée : 1/2 journée)

But : Sensibiliser le personnel enseignant à la réalité des conflits.

1 QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ? (1 h 40 min)

Objectif : Définir ce qu'est un conflit.

Activité 6 – Les conflits et la vie (50 min)
- Se situer personnellement au regard du conflit.
- Comprendre la définition du conflit.

Activité 7 – Problème ou conflit ? (50 min)
- Distinguer incident critique, problème et conflit.

2 VIVRE OU NON DES CONFLITS (1 h)

Objectif : Reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.

Activité 9 – Avantages et inconvénients du conflit (60 min)
- Distinguer les avantages et les inconvénients du conflit.

Note : Chacune de ces trois activités peut aussi être utilisée pour un atelier d'une heure à une heure et demie à l'occasion d'une réunion régulière de l'équipe-école.

Scénario 2

Sensibilisation du personnel enseignant à la réalité des conflits vécus avec les jeunes à l'école

(Durée : 1 journée)

But : Sensibiliser les enseignantes et les enseignants à leurs réactions aux conflits qui peuvent survenir dans leurs relations avec les élèves.

MISE EN ROUTE (1 h 10 min)

Objectif : Présenter le contenu de la formation et les objectifs des activités.

Activité 1 – Je me présente (30 min)
- Se présenter.
- Associer son expérience du conflit à une image.

Activité 2 – Objectifs et attentes (40 min)
- Préciser les origines de la formation.
- Connaître les objectifs de la formation.
- Préciser ses attentes personnelles.

PREMIÈRE ÉTAPE – MES RELATIONS AVEC LES JEUNES (40 min)

Objectif : Renforcer ses habiletés à établir de bonnes relations interpersonnelles avec les jeunes.

Activité 5 – Une bonne relation (40 min)
- Se rappeler le plaisir d'une bonne relation avec une ou un élève.
- Préciser les caractéristiques d'une bonne relation et les comportements qui la traduisent.

DEUXIÈME ÉTAPE – QU'EST-CE-QU'UN CONFLIT ? (50 min)

Objectif : Définir ce qu'est un conflit.

Activité 6 – Les conflits et la vie (50 min)
- Se situer personnellement au regard du conflit.
- Comprendre la définition du conflit.

TROISIÈME ÉTAPE – COMMENT JE RÉAGIS EN SITUATION DE CONFLIT (1 h 40 min)

Objectif : Prendre conscience de ses différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.

Activité 10 – Mes réactions personnelles (50 min)
- Découvrir différentes façons de réagir en situation de conflit.
- Trouver sa ou ses stratégies en situation de conflit.
- Connaître d'autres stratégies possibles.

Activité 11 – Plusieurs stratégies (50 min)
- Expérimenter différentes stratégies en situation de conflit.

CONCLUSION (45 min)

Objectif : Conclure la formation et favoriser l'intégration de l'apprentissage.

Activité 15 – L'image du conflit (45 min)

- Faire la synthèse des activités.
- Favoriser l'intégration des apprentissages.
- Évaluer la rencontre.

Scénario 3

Formation du personnel enseignant à la résolution des conflits vécus à l'école avec les jeunes

(Durée : 2 jours)

But : Améliorer la capacité du personnel enseignant à résoudre les conflits qui peuvent survenir dans leurs relations avec les élèves.

MISE EN ROUTE (1 h 10 min)

Objectif : Présenter le contenu de la formation et les objectifs des activités.

Activité 1 – Je me présente (30 min)
- Se présenter.
- Associer son expérience du conflit à une image.

Activité 2 – Objectifs et attentes (40 min)
- Préciser les origines de la formation.
- Connaître les objectifs de la formation.
- Préciser ses attentes personnelles.

PREMIÈRE ÉTAPE – MES RELATIONS AVEC LES JEUNES (1 h 20 min)

Objectif : Renforcer ses habiletés à établir de bonnes relations interpersonnelles avec les jeunes.

Activité 4 – Ma vie et mes besoins (40 min)
- Nommer ses principaux besoins au regard de la vie à l'école.
- Déceler s'il y a des besoins antagonistes.
- Partager ses besoins.

Activité 5 – Une bonne relation (40 min)
- Se rappeler le plaisir d'une bonne relation avec une ou un élève.
- Préciser les caractéristiques d'une bonne relation et les comportements qui la traduisent.

DEUXIÈME ÉTAPE – QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ? (50 min)

Objectif : Définir ce qu'est un conflit.

Activité 6 – Les conflits et la vie (50 min)
- Se situer personnellement au regard du conflit
- Comprendre la définition du conflit.

TROISIÈME ÉTAPE – COMMENT JE ME SENS EN SITUATION DE CONFLIT (1 h 45 min)

Objectif : Reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.

Activité 8 – Émotions et sentiments (45 min)
- Prendre conscience des émotions et des sentiments contradictoires.
- Prendre conscience des préjugés que nos émotions suscitent.
- Relever certaines caractéristiques de la colère.

Activité 9 – Avantages et inconvénients du conflit (35 min)
- Distinguer les avantages et les inconvénients du conflit.

QUATRIÈME ÉTAPE – COMMENT JE RÉAGIS EN SITUATION DE CONFLIT (1 h 40 min)

Objectif : Prendre conscience de ses différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.

Activité 10 – Mes réactions personnelles (50 min)
- Découvrir différentes façons de réagir en situation de conflit.
- Trouver sa ou ses stratégies en situation de conflit.
- Connaître d'autres stratégies possibles.

Activité 11 – Plusieurs stratégies (50 min)
- Expérimenter différentes stratégies en situation de conflit.

CINQUIÈME ÉTAPE – COMMENT JE PEUX RÉSOUDRE OU PRÉVENIR UN CONFLIT AUTREMENT (1 h 40 min)

Objectif : Connaître d'autres moyens de prévenir et de résoudre des conflits.

Activité 12 – La résolution du hibou (40 min)
- Connaître une méthode de résolution sans perdant.

Activité 13 – Conflit ? Résolu ! (60 min)
- S'exercer à utiliser cette méthode de résolution de conflit.

CONCLUSION (45 min)

Objectif : Conclure la formation et favoriser l'intégration de l'apprentissage.

Activité 15 – L'image du conflit (45 min)
- Faire la synthèse des activités.
- Favoriser l'intégration des apprentissages.
- Évaluer la rencontre.

Scénario 4

Formation du personnel enseignant à la gestion des conflits

(Durée : 3 jours)

But : Améliorer les habiletés du personnel enseignant à gérer les conflits qui peuvent survenir dans leurs relations avec les élèves.

MISE EN ROUTE (1 h 25 min)

Objectif : Présenter le contenu de la formation et les objectifs des activités.

Activité 1 – Je me présente (45 min)
- Se présenter.
- Associer son expérience du conflit à une image.

Activité 2 – Objectifs et attentes (40 min)
- Préciser les origines de la formation.
- Connaître les objectifs de la formation.
- Préciser ses attentes personnelles.

PREMIÈRE ÉTAPE – MES RELATIONS AVEC LES JEUNES (2 h 10 min)

Objectif : Renforcer ses habiletés à établir de bonnes relations interpersonnelles avec les jeunes.

Activité 3 – Et moi, aujourd'hui (50 min)
- Reconnaître ses principaux besoins et ses valeurs actuelles.
- Les partager.
- Nommer des réussites personnelles qui suscitent notre fierté.

Activité 4 – Ma vie et mes besoins (40 min)
- Nommer ses principaux besoins au regard de la vie à l'école.
- Déceler s'il y a des besoins antagonistes.
- Partager ses besoins.

Activité 5 – Une bonne relation (40 min)
- Se rappeler le plaisir d'une bonne relation avec une ou un élève.
- Préciser les caractéristiques d'une bonne relation et les comportements qui la traduisent.

DEUXIÈME ÉTAPE – QU'EST CE QU'UN CONFLIT ? (1 h 40 min)

Objectif : Définir ce qu'est un conflit.

Activité 6 – Les conflits et la vie (50 min)
- Se situer personnellement au regard du conflit.
- Comprendre la définition du conflit.

Activité 7 – Problème ou conflit ? (50 min)
- Distinguer incident critique, problème et conflit.

TROISIÈME ÉTAPE – COMMENT JE ME SENS EN SITUATION DE CONFLIT (1 h 45 min)

Objectif : Reconnaître les avantages et les inconvénients de vivre des conflits.

Activité 8 – Émotions et sentiments (45 min)
- Prendre conscience des émotions et des sentiments contradictoires.
- Prendre conscience des préjugés que nos émotions suscitent.
- Relever certaines caractéristiques de la colère.

Activité 9 – Avantages et inconvénients du conflit (60 min)
- Distinguer les avantages et les inconvénients du conflit.

QUATRIÈME ÉTAPE – COMMENT JE RÉAGIS EN SITUATION DE CONFLIT (1 h 40 min)

Objectif : Prendre conscience de ses différentes façons de réagir à un conflit et de le résoudre.

Activité 10 – Mes réactions personnelles (50 min)
- Découvrir différentes façons de réagir en situation de conflit.
- Trouver sa ou ses stratégies en situation de conflit.
- Connaître d'autres stratégies possibles.

Activité 11 – Plusieurs stratégies (50 min)
- Expérimenter différentes stratégies en situation de conflit.

CINQUIÈME ÉTAPE – COMMENT JE PEUX RÉSOUDRE OU PRÉVENIR UN CONFLIT AUTREMENT (2 h 55 min)

Objectif : Connaître d'autres moyens de prévenir et de résoudre des conflits.

Activité 12 – La résolution du hibou (40 min)
- Connaître une méthode de résolution sans perdant.

Activité 13 – Conflit ? Résolu ! (60 min)
- S'exercer à utiliser cette méthode de résolution de conflit.

Activité 14 – Bien dire... pour prévenir (1 h 15 min)
- S'exercer à formuler des messages clairs et non menaçants pour prévenir l'apparition de conflits.

CONCLUSION (45 min)

Objectif : Conclure la formation et favoriser l'intégration de l'apprentissage.

Activité 15 – L'image du conflit (45 min)
- Faire la synthèse des activités.
- Favoriser l'intégration des apprentissages.
- Évaluer la rencontre.

ANNEXE 4

Analyse des besoins de perfectionnement
Suggestions à la direction d'école

PRÉSENTATION

Le matériel d'animation intitulé *La gestion des conflits au secondaire* a pour objectif de soutenir le personnel de l'école qui désire améliorer la qualité de ses relations avec les jeunes. Il vient à la suite du premier volet de la série *Ma classe et moi* qui portait sur *Les relations avec les jeunes au secondaire*. Devant la difficulté d'adapter un matériel d'animation aux besoins particuliers de chaque milieu, nous proposons des éléments d'analyse pouvant soutenir la démarche d'une équipe-école intéressée par le thème des conflits. Avant de choisir spécifiquement cette cible d'intervention, en effet, il peut être utile de vérifier d'autres aspects de la situation liés à cette problématique. Cette démarche d'analyse des besoins a trois objectifs.

I LA PROBLÉMATIQUE :
pour vous aider à clarifier et préciser les besoins de votre milieu

Les conflits sont parfois une manifestation d'une problématique plus large; le personnel d'une école qui observe certaines manifestations d'agressivité, de conflit et de violence devrait prendre le temps de faire le point sur d'autres aspects de sa situation. Qu'en est-il par exemple des relations adultes-jeunes, des règles de vie ou règlements de l'école, des manifestations de violence ? Distinguer où se situent vraiment les besoins du milieu à un moment déterminé, c'est se donner de meilleures chances de tirer profit d'un perfectionnement, de viser juste. Pour aider votre équipe à se situer et à prendre les meilleures décisions, nous vous proposons une série de questions pouvant alimenter une réflexion sur les besoins de votre milieu. Puisqu'ils sont les premiers concernés, cette réflexion devrait associer les enseignantes et les enseignants.

II LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :
pour vous aider à déterminer la situation actuelle de votre milieu et à favoriser une intervention adaptée

Il importe d'examiner à l'avance la situation actuelle de votre milieu afin que le moyen choisi réponde avec succès aux besoins de votre personnel. Parmi les conditions ambiantes mentionnons, entre autres, le niveau de participation et d'engagement des membres de l'équipe-école et l'histoire du perfectionnement à l'école, voire à la commission scolaire. Il est nécessaire d'évaluer dans quel climat cette formation peut se vivre et comment elle s'inscrit dans la démarche de perfectionnement de votre école. Pour apprécier ces conditions dans votre milieu, une série de questions vous est aussi proposée.

III LES OPTIONS POSSIBLES :
pour vous aider à déterminer le moyen d'intervention le mieux adapté aux besoins de votre milieu

La démarche d'analyse des besoins et des conditions en place dans votre milieu vous permet d'avoir un meilleur aperçu de la situation. Pour vous aider à choisir le moyen d'intervention le plus adapté à cette situation, nous vous proposons différents scénarios dans la **Grille des options**. Cette grille vous aide à porter un jugement en vous suggérant différentes façons de répondre aux besoins du milieu qui tiennent compte de ses caractéristiques.

I LA PROBLÉMATIQUE

Consigne : à l'aide des questions, notez les éléments qui vous paraissent décrire le mieux les situations qui posent problèmes dans votre école à ce moment précis. Vous pouvez estimer la fréquence de chaque problème dans votre milieu. Un espace permet de noter les éléments de chaque problème qui touchent le plus votre milieu.

Les conflits

Les conflits font partie de la vie et il est normal qu'il y ait des « accidents de parcours » dans les multiples relations vécues à l'école. Mais il est important d'évaluer l'importance et la nature de ces « collisions ». Les questions suivantes peuvent vous aider à observer la situation de votre école :

		Jamais ou rarement	Parfois	Très souvent
1	*Les enseignantes et les enseignants rapportent-ils des conflits avec leurs élèves ?*	○	○	○
2	*Des enseignantes et des enseignants excluent-ils les mêmes élèves de la classe ?*	○	○	○
3	*Y a-t-il des conflits entre des élèves selon les enseignantes et les enseignants, et selon la direction ?*	○	○	○
4	*La direction a-t-elle à régler des conflits entre une élève ou un élève et une enseignante ou un enseignant, entre un groupe d'élèves et une enseignante ou un enseignant ?*	○	○	○

Les relations adultes-jeunes

Comme les jeunes, les enseignantes et les enseignants trouvent important de vivre de bonnes relations à l'école. Ces bonnes relations ont une incidence majeure sur la relation éducative et créent le milieu de vie. Mais en est-il toujours ainsi ?

		Jamais ou rarement	Parfois	Très souvent
1	*Des élèves se disent-ils insatisfaites et insatisfaits de leurs relations avec les enseignantes et les enseignants ?*	○	○	○
2	*Les relations adultes-jeunes à l'école sont-elles tendues, selon les enseignantes et les enseignants ?*	○	○	○
3	*Y a-t-il de la méfiance entre les adultes et les jeunes à l'école ?*	○	○	○
4	*Y a-t-il des préjugés chez les adultes et les jeunes à l'égard des uns et des autres ?*	○	○	○
5	*Des élèves se plaignent-ils ou se plaignent-elles du manque de respect des adultes à leur égard ?*	○	○	○
6	*Les enseignantes et les enseignants se plaignent-ils du manque de respect des élèves à leur égard ?*	○	○	○

Les règles de vie ou règlements de l'école

Les règles de vie ou règlements de l'école font partie du quotidien des adultes et des élèves. Des règles de vie imprécises, peu connues ou peu appliquées peuvent susciter des frustrations et créer des malentendus. Les questions suivantes peuvent aider à apprécier ces mesures d'encadrement et de surveillance.

		Jamais ou rarement	Parfois	Très souvent
1	*Les enseignantes et les enseignants ou les élèves trouvent-ils que les règles sont imprécises, peu connues, peu appliquées ?*	○	○	○
2	*Les enseignantes et les enseignants sont-ils insatisfaits des règlements de l'école ?*	○	○	○
3	*Les élèves contestent-ils ou contestent-elles les règlements ou leur application ?*	○	○	○
4	*La direction a-t-elle besoin d'interpréter les règles de vie ?*	○	○	○
5	*Les enseignantes et les enseignants envoient-ils des élèves au bureau de la direction ?*	○	○	○
6	*Les règles sont-elle respectées autant par les enseignantes et les enseignants que par les élèves ?*	○	○	○

La violence

La fréquence élevée de comportements violents chez les élèves laisse parfois croire qu'il y a beaucoup de conflits dans l'école. À l'aide des questions suivantes, il est possible d'amorcer une analyse de la situation à l'école.

		Jamais ou rarement	Parfois	Très souvent
1	*Les enseignantes et les enseignants rapportent-ils des batailles entre les élèves ?*	○	○	○
2	*Y a t-il de la violence verbale entre les élèves ou entre les élèves et les enseignantes et les enseignants ?*	○	○	○
3	*Des élèves ou des enseignantes et des enseignants se plaignent-ils de harcèlement, de menaces ou d'agressions ?*	○	○	○
4	*Observe-t-on du vandalisme et du vol à l'école ?*	○	○	○

II LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

Participation et engagement

La qualité des relations entre les membres du personnel de l'école et leur degré d'engagement représentent des facteurs importants dans toute activité de perfectionnement : c'est souvent la qualité de ces liens et de cet engagement qui assure une participation riche et productive. Les questions qui suivent permettent de l'évaluer.

		Jamais ou rarement	Parfois	Très souvent
1	*Y a-t-il un climat de méfiance entre les enseignantes et les enseignants, entre la direction et les enseignantes et les enseignants ?*	○	○	○
2	*Les enseignantes et les enseignants s'engagent-ils facilement dans des projets d'école ?*	○	○	○
3	*Les enseignantes et les enseignants sont-ils passifs dans les rencontres ?*	○	○	○
4	*Les enseignantes et les enseignants sont-ils plutôt individualistes ?*	○	○	○
5	*La direction doit-elle arbitrer des différends entre les enseignantes et les enseignants ?*	○	○	○
6	*Est-ce que le travail d'équipe est difficile chez les enseignantes et les enseignants ?*	○	○	○
7	*Les discussions en groupe manquent-elles d'intérêt pour les enseignantes et les enseignants ?*	○	○	○

L'histoire du perfectionnement

Toute initiative de perfectionnement doit tenir compte des habitudes et de l'histoire du perfectionnement dans une équipe-école, voire dans une commission scolaire. Il faut éviter qu'une formation arrive en temps inopportun et perde alors de son efficacité. En tenant compte du perfectionnement déjà suivi, il est possible d'être plus cohérent et d'éviter ainsi une consommation désordonnée de perfectionnements qu'on « empile » les uns sur les autres sans suivi. Il peut être utile de se poser les questions suivantes :

		Jamais ou rarement	Parfois	Très souvent
1	*Est-ce que les enseignantes et les enseignants manifestent le besoin d'un perfectionnement sur la gestion des conflits ?*	○	○	○
2	*Généralement, est-ce que les enseignantes et les enseignants sont « allergiques » aux perfectionnements ?*	○	○	○
3	*Généralement, est-ce que les enseignantes et les enseignants considèrent le perfectionnement comme un bon moyen de répondre à leurs besoins ?*	○	○	○
4	*Est-ce qu'il y a déjà eu un perfectionnement sur la relation adulte-jeune ?*	○	○	○
5	*Généralement, est-ce que les enseignantes et les enseignants participent à l'évaluation des besoins de perfectionnement ?*	○	○	○
6	*Généralement, est-ce que les effets des perfectionnements sont évalués ?*	○	○	○
7	*Généralement, les demandes de perfectionnement proviennent-elles des enseignantes et des enseignants ?*	○	○	○
8	*Généralement, est-ce que les perfectionnements sont planifiés pour permettre aussi le développement des habiletés ou ne visent-t-ils que les connaissances ?*			
9	*La commission scolaire a-t-elle organisé de nombreuses activités de perfectionnement dans les dernières années ?*			
10	*Généralement, y a-t-il un suivi accordé aux perfectionnements ? Par qui ? Comment ?*			

III LES OPTIONS POSSIBLES

Mode d'emploi

En répondant aux questions sur la problématique, vous avez relevé un certain nombre d'éléments qui vous paraissent décrire votre école à ce moment précis. Votre analyse vous permet de déterminer le problème le plus présent dans votre milieu, le besoin prioritaire. En évaluant ensuite les conditions de réussite, vous êtes en mesure de pondérer l'ensemble des éléments facilitants et non facilitants. C'est en mettant tous ces facteurs en relation que vous trouverez les options possibles. Les options proposées reposent sur trois principes :

1 En utilisant un matériel d'animation qui réponde au besoin considéré comme cible d'intervention prioritaire, on assure davantage le développement d'habiletés chez les enseignantes et les enseignants : c'est le principe, si reconnu en pédagogie, qui consiste à **partir de l'expérience**. L'objectif de développer des habiletés est plus sûrement atteint quand une activité de perfectionnement correspond au besoin que s'il y a consommation désorganisée.

2 Si les enseignantes et les enseignants participent peu ou difficilement, il faut prévoir une démarche progressive et commencer par des activités plus courtes et moins astreignantes : c'est le principe du **respect du rythme de chacun**.

3 Dans la planification d'un perfectionnement, prévoir un moment opportun garantit de meilleures conditions de réussite. Si, pour toutes sortes de raisons, le perfectionnement provoque une opposition ou une résistance importante chez les enseignantes et les enseignants, il vaut parfois mieux diminuer la durée ou revoir la planification dans le temps : c'est le principe de **l'opportunité** ou moment propice.

Grille des options
selon la problématique et les conditions de réussite

√ : Le problème le plus présent
\+ : Les conditions sont plutôt propices
– : Les conditions sont plutôt défavorables

Problématique				Conditions de réussite		Options
Conflits	Relations adultes-jeunes	Encadrement	Violence	Participation	Perfectionnement	
√				+	+	Toute la formation *La gestion des conflits* (2 ou 3 jours).
√				+	–	*La gestion des conflits* : scénario 1 jour ou formation complète avec participation libre.
√				–	+	*La gestion des conflits* : scénario 1 jour.
√				–	–	Ateliers d'environ une heure ou une heure et demie *La gestion des conflits* activités 6 ou 9.
	√			+	+	Toute la formation *Les relations avec les jeunes* (2 jours).
	√			+	–	Formation *Les relations avec les jeunes* (1 jour).
	√			–	+	Ateliers *Les relations avec les jeunes* : activités 4 et 5.
	√			–	–	Ateliers *Les relations avec les jeunes* : activité 6, 7 ou 8.
		√		+	+	Formation *Les services d'encadrement et de surveillance à l'école* (2 jours) ou *École et comportement - Session de formation ou de perfectionnement sur l'intervention au secondaire* (2 jours).
		√		+	–	Guide d'animation *Points d'appui, Les services d'encadrement à l'école secondaire* (avec vidéo).
		√		–	+	Guide d'animation *Point d'appui, Les services d'encadrement à l'école secondaire* (avec vidéo).
		√		–	–	Ateliers : *Gestion des conflits*, activité 4 ou 5, ou *Les relations avec les jeunes*, activité 3, 5 ou 6 ou *École et comportement - Session de formation ou de perfectionnement sur l'intervention au secondaire*, activité 7, 9 ou 10.
			√	+	+	Session de formation *Prévenir et contrer la violence à l'école* (1 jour).
			√	+	–	Ateliers : session de formation *Prévenir et contrer la violence à l'école*, activités des 3e et 4e étapes : moyens d'intervention et plan d'action.
			√	–	+	Ateliers : session de formation *Prévenir et contrer la violence à l'école*, activités des 1re et 2e étapes.
			√	–	–	Ateliers : session de formation *Prévenir et contrer la violence à l'école*, activités de la 2e étape.

BIBLIOGRAPHIE

Gouvernement du Canada. Ministre d'État à la jeunesse, *Guide d'intervention et d'activités pour prévenir l'abandon scolaire : Les petits pas*, 1992, p. 70.

ADAMS, Linda. *Communication efficace - pour des relations sans perdant*, Canada, Le Jour, 1993, 239 pages.

ASPY, David, et Flora ROEBUCK. *On n'apprend pas d'un prof qu'on n'aime pas*, résultats de recherches sur l'éducation humaniste, Montréal, Actualisation, 1990, 461 pages.

Centre de ressources sur la non-violence (Le). *La conciliation : de la rivalité à la coopération. Mieux vaut coopérer que s'affronter*, Montréal, Le Centre de ressources sur la non-violence, 1993, 127 pages.

DANA, Daniel. *Comment passer du conflit à la coopération : une méthode en quatre étapes pour venir à bout des relations conflictuelles dans sa vie privée autant que professionnelle*, Montréal, Éditions Libre Expression, 1990.

FILLEY, Alan C.. *Interpersonal Conflict Resolution*, Illinois, Scott, Foresman and Company, 1975.

GORDON,Thomas. *Enseignants efficaces*, Canada, Le Jour, 1981, 501 pages.

HOGUE, Pierre, et autres. *Groupe, pouvoir et communication*, 2e édition, Montréal, Presses de l'Université du Québec, 1989, 235 pages.

JOHNSON, David W. *Reaching out... Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization*, 2e édition, Englewood Cliffs (Prentice Hall Inc.), 1981.

NUNNALLY, Elvet C. MOY. *Les bases de la communication pour les professionnelles et les professionnels des services humains*. Ottawa, Les Éditions Saint-Yves inc., 1990, 296 pages.

PALOMARES, Uvaldo, et autres. *Programme de développement affectif et social - Prévention et résolution des conflits*, Montréal, Actualisation, 1987, 295 pages

LES COMPLÉMENTAIRES

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation